



# MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA PACIENTES E FAMILIARES

# SEJA BEM-VINDO

*Neste informativo, você e seu acompanhante encontrarão orientações importantes sobre as normas e rotinas que são praticadas para garantir o conforto e bem-estar durante o seu período de permanência conosco. Desejamos uma pronta recuperação e que retorne brevemente as atividades junto aos seus familiares e amigos.*

**Informamos que não faz parte da política do HSC realizar ligações para os familiares/ pacientes, solicitando depósitos de valores, para realização de exames ou procedimentos.**

**Caso receba alguma ligação duvidosa informe a equipe do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente através do ramal 1104.**

## INFORMAÇÕES DE VISITAS E BOLETIM MÉDICO

No momento da internação, será disponibilizado o documento “Informativo de Horários de Visita e Boletim Médico” com a rotina de cada setor.

## INFORMAÇÕES AOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

- As informações sobre o estado de saúde do paciente são fornecidas **SOMENTE** pelo médico responsável pelo paciente. Os médicos passam visita diariamente, uma vez ao dia, porém sem horário fixo. Portanto, é importante questionar o médico sobre seu horário de costume.
- **Centro Cirúrgico:** as informações sobre o status de pacientes em procedimento ficam disponíveis no “Painel de Acompanhamento”, que está localizado na Recepção de Internação.
- Objetos de valor e pertences (aliança, relógio, carteira, celular, documentos, próteses, etc) deverão ser recolhidos pelo seu responsável no ato da internação. O Hospital não se responsabiliza por perdas, danos ou extravio de quaisquer objetos.

• Pertences esquecidos no hospital são armazenados por 7 dias uteis. Após esse período serão doados ou descartados.

• Trazer para o Hospital objetos de uso pessoal como: itens de higiene pessoal (sabonete líquido, hidratante, desodorante, shampoo, condicionador, pente, creme dental e escova de dentes) e chinelos.

• Trazer anotados todos os medicamentos de uso contínuo, bem como informações de medicamentos/alimentos que provoquem alergia.

• **Alta hospitalar** - após a comunicação de alta o paciente tem um prazo de até 1h para deixar as dependências do hospital. **O não cumprimento desse prazo fica sujeito a cobrança de encargos.**

• Exames trazidos de casa devem ser mantidos no quarto.

• Atestado Médico; Relatório e Resumo de Alta, devem ser solicitados para o médico.

• **Exames:** na alta hospitalar não se esqueça de solicitar para a enfermagem todos os exames realizados.

• Solicitação de Prontuário e Declaração de Internação: é necessário preencher um formulário de solicitação no SAC de 2ª a 6ª feira, das 7h às 15h. O prazo de entrega é de até 10 dias úteis.

• **SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente:** Os registros de sugestões e elogios que envolvam o atendimento oferecido pelo Hospital, durante a internação, deverão ser enviados para o e-mail **sac@samaritanocampinas.com.br**.

• Pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, pessoas com deficiência, parturientes e mulheres têm o direito, conforme legislação, de permanecer com 1 (um) acompanhante durante o período de internação. O hospital fornece a refeição para 1 (um) acompanhante. Para os casos em que o paciente tenha entre 18 e 59 anos e necessite de acompanhante devido à condição clínica, é necessária autorização por escrito do Médico e do Enfermeiro.

• Por questões de segurança, não permitimos a entrada de menores de 12 anos.

• Não é permitido fumar nas dependências do Hospital.

• Não é permitido a entrada de alimentos externos para os pacientes, pelo risco de infecção e doenças que podem ser transmitidas através dos alimentos. A dieta do paciente segue a prescrição médica.

• **Nas Unidades de Terapias Intensivas (UTI'S) não é permitido o uso de celular.**

# PREVENIR TAMBÉM É CUIDAR!

## QUEDAS



**Fique atento às recomendações para que você não sofra quedas no Hospital**



Siga as orientações e recomendações das equipes médicas e de enfermagem



Mantenha a cama com as grades levantadas



Evite caminhar sozinho



Verifique se o chão está seco e livre de obstáculos



Levante-se da cama sempre com ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem



Deixe acesa a luz auxiliar durante a noite



Mantenha a campainha e os objetos de uso pessoal próximos a sua cama



Use calçados com solado antiderrapante

## ORIENTAÇÕES SOBRE REFEIÇÕES

Não permitimos a entrada de alimentos externos. As refeições oferecidas são de responsabilidade do Serviço de Nutrição e Dietética - SND, conforme prescrição médica.

Pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, pessoas com deficiência e parturientes têm o direito, conforme legislação, de permanecer com 1 (um) acompanhante durante o período de internação. Os pacientes em acomodação privativa também tem o direito de permanecer com 1 (um) acompanhante.

## ENFERMIARIAS E MATERNIDADE

O hospital fornece café da manhã, almoço e jantar para o acompanhante, servidos no quarto, no mesmo horário da entrega das dietas dos pacientes, conforme segue:

Café da Manhã	7h às 8h
Almoço	11h às 12h
Lanche da Tarde*	14h às 15h
Jantar	17h às 18h
Ceia*	20h

\* O Lanche da tarde e a Ceia são servidos somente aos pacientes.

## UTI NEONATAL E UTI PEDIÁTRICA

O hospital fornece café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia para o acompanhante, servidos no refeitório, conforme segue:

Café da Manhã	7h às 10h
Almoço	11h às 14h
Lanche da Tarde	15h às 16h
Jantar	18h às 19h
Ceia	20h às 21h

## ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

- Lavar cuidadosamente as mãos com água e sabão.
- Obrigatório o uso de máscara.
- No caso de acomodação coletiva, o acompanhante ou visitante deve se retirar do quarto nas ocasiões em que houverem procedimentos / atendimentos / amamentação, garantindo assim a privacidade e evitando o constrangimento para o outro paciente.
- A tranquilidade e o silêncio são primordiais para a recuperação do paciente e o trabalho da equipe multidisciplinar.
- Evitar comentários sobre situações desagradáveis ou estressantes.
- Contar as notícias boas e falar sobre assuntos alegres.
- Evitar o uso de calçados abertos e perfume forte.
- Não mexer nos equipamentos hospitalares, soros, sondas ou outros dispositivos que estejam sendo usados pelo paciente.
- Nunca se sentar sobre a cama do paciente ou colocar objetos como bolsas, sacolas e celulares.
- Não é permitida a entrada de ventiladores, vasos de flores, pelúcias e alimentos externos.
- Idosos e pessoas com sintomas de gripe (febre, dor de garganta e tosse) não deverão permanecer como acompanhante ou ainda realizar visita.
- A troca de acompanhantes pode acontecer na Recepção da Internação e segue os horários descritos no “Informativo de Horários de Visita e Boletim Médico”

## EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

**Médico:** É o responsável pela prescrição, pedidos de exames, avaliação, diagnóstico, liberação de dietas, pedido de avaliação / atendimento aos demais integrantes da equipe multidisciplinar, preenchimento de atestado e declara-

ções. Informações sobre a condição clínica do paciente e resultados de exames são fornecidas SOMENTE pelo médico.

**Enfermeiro(a):** Responsável pela equipe técnica, realização de procedimentos invasivos, avaliação de curativos e contato com o médico.

**Técnico de Enfermagem:** Responsável pelos cuidados básicos como: administração de medicações, banhos, realização de curativos, troca de cama, acompanhamento para realização de exames e verificação de sinais vitais.

**Fisioterapeuta:** Quando prescrito pelo médico, realiza exercícios motores e respiratórios.

**Fonoaudiologia:** Quando prescrito pelo médico, realiza atendimento aos pacientes com dificuldade de deglutição.

**Psicologia:** Quando solicitado, realiza atendimento para pacientes com dificuldade no enfrentamento do processo de internação.

**Nutrição Clínica:** Refere-se ao gerenciamento do balanço energético dos pacientes, garantido que recebam quantidades suficientes de nutrientes.

**Serviço Social:** Acompanha pacientes crônicos, com longa permanência de internação, para viabilizar os recursos necessários para alta hospitalar segura e garantir a continuidade do tratamento após a desospitalização.

## COMUNICAÇÃO

Todas as acomodações dispõem de um ramal, em que é possível realizar ligações externas para telefones fixos discando o número 9. Para receber ligação externa o contato pode ser realizado no PABX (19) 3736-1000, entre 8 e 21h, e a telefonista irá redirecionar a ligação para o ramal do quarto.

Setor	Ramal
Portaria	1157
SAC	1104
Serviço Social	1225
Telefonista	9

**OBS.:** Chamadas locais não têm custo, interurbanos e celulares a ligação é feita à cobrar. Ao acionar o ramal 9, o sinal do telefone ficará ocupado. É necessário que espere na linha até o atendimento.

Rua Engenheiro Monlevade, 206 • Ponte Preta  
CEP 13041-304 • Campinas • SP • Tel. (19) 3736-1000

[hospital@samaritanocampinas.com.br](mailto:hospital@samaritanocampinas.com.br)

[www.samaritanocampinas.com.br](http://www.samaritanocampinas.com.br)