



MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA PACIENTES E FAMILIARES

SEJA BEM-VINDO

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 e são de responsabilidade do Serviço de Nutrição e Dietética (SND).

BOLETIM MÉDICO E VISITAS

Em caso de intercorrência, o horário de visita poderá ser cancelado, sem prévio aviso. Portanto, contamos com a compreensão de todos, pois esse tempo é reservado para realização de medidas de urgência para o tratamento.

Para visitas e trocas de acompanhantes é obrigatória a apresentação de documento com foto, todos os dias e horários na Recepção de Internação.

Aos acompanhantes ou visitantes com quadro gripal, orientamos a não entrar em contato com os pacientes, devido ao risco de transmissão.

Enfermaria Clínica, Cirúrgica, Pediatria e Maternidade

Visita das 19h às 20h30. É permitida a entrada de até 04 (quatro) visitantes, com revezamento de dois em dois.

UTI'S – Unidades de Terapia Intensiva

UTI Geral - Boletim Médico presencial para **1 pessoa**, de segunda à sexta-feira, no período da manhã:

Leitos 01 ao 10 => das 09h às 09h30

Leitos 11 ao 20 => das 09h30 às 10h

Aos finais de semana e feriados, o Boletim Médico é informado presencialmente, no horário da visita da tarde.

É permitida a entrada de 2 (dois) visitantes, diariamente, conforme segue:

Leitos 01 ao 10 => das 15h30 às 16h

Leitos 11 ao 20 => das 16h30 às 17h

UCO - Boletim Médico, nos períodos abaixo, diariamente, para 02 (dois) visitantes:

Leitos 01 ao 9 => das 10h30 às 11h e das 20h às 20h30

Leitos 10 ao 18 => das 11h às 11h30 e das 20h30 às 21h

UTI Pediátrica - O Boletim Médico acontece presencialmente, **das 10h30 às 11h30** e será informado para o familiar que estiver de acompanhante.

É permitida a presença de 01 (um) acompanhante em período integral (de preferência, os pais).

É permitida a entrada de 1 (um) visitante das **15h30 às 16h**.

* No caso de a mãe da criança ser menor de idade, a mãe tem o direito de ter 01 (um) acompanhante, além de permanecer como acompanhante da criança.

UTI Neonatal - O Boletim Médico acontece presencialmente das **11h às 12h** e, nesse momento, é permitida a presença de duas pessoas (pais).

Às quartas-feiras é permitida a visita dos avós (1 pessoa) das 15h às 16h.

* No caso de a mãe do RN ser menor de idade, a mãe tem o direito de ter 01 (um) acompanhante, além de permanecer como acompanhante do RN.

Troca de acompanhante: Deve ser realizada às **07h e às 19h**, na Recepção de Internação.

No caso da UTI Neonatal, o revezamento entre os pais pode acontecer em qualquer horário.

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 úteis. 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.

- **Alta hospitalar:** após a comunicação de alta, o paciente tem um prazo de até 2h 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 9h às 15h ou pelo site do Hospital. 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.

- Orientamos que em caso de queixas de atendimento assistencial solicitar auxílio do Enfermeiro Horizontal do setor.

- Pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, mulheres, pessoas com deficiência e parturientes têm o direito, conforme legislação, de permanecer com **1 (um) acompanhante** durante o período de internação.

- **Acomodação privativa**, tem direito a 1 (um) acompanhante durante o período de internação.

- **Por questões de segurança, não permitimos a entrada de menores de 12 anos.** A entrada de crianças será permitida SOMENTE após avaliação e acompanhamento com psicologia (agendamento).

- Não é permitido fumar nas dependências do Hospital.

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

- 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.

- Lavar cuidadosamente as mãos com água e sabão.

- No caso de acomodação coletiva, os acompanhantes ou visitantes devem se retirar do quarto nas ocasiões em que houver procedimentos, atendimentos e/ou 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.

- Evitar o uso de calçados abertos e perfumes fortes.

- Não mexer nos equipamentos hospitalares, soros, sondas ou outros dispositivos que estejam sendo usados nos pacientes.

ORIENTAÇÕES SOBRE REFEIÇÕES / ACOMPANHANTES

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 e são de responsabilidade do Serviço de Nutrição e Dietética (SND).

As refeições destinadas aos acompanhantes são fornecidas **exclusivamente** para:

- Acompanhantes de **pacientes menores de 18 anos**;
- Acompanhantes de **pacientes com 60 anos ou mais**;
- Acompanhantes de **gestantes, pessoas com deficiência (PCDs) e pacientes oncológicos**.

Os acompanhantes elegíveis, têm direito apenas às refeições principais: **Café da manhã /Almoço /Jantar**.

Para acompanhantes de pacientes com idade entre 18 e 59 anos, **não há fornecimento de alimentação**. Nestes casos, o acompanhante será responsável por providenciar sua própria refeição. Os acompanhantes de pacientes internados na **UTI PED** e **UTI NEO** devem se dirigir ao **refeitório de funcionários** para **realizar suas refeições**, respeitando os horários estabelecidos abaixo:

Café da manhã: 07h – 09h
Almoço: 12h – 11h30
Lanche da tarde: 15h – 15h30
Jantar: 18h – 19h

USO DE MAMADEIRAS PESSOAIS

Não é permitido o uso de mamadeiras pessoais durante a internação de acordo com o protocolo institucional. Em caso de insistência ou necessidade da utilização de mamadeiras particulares, é obrigatória a leitura e a assinatura do Termo de Responsabilidade para Uso de Mamadeira Externa.

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.



Avalie sua experiência no Hospital Samaritano Campinas

Sua opinião é muito importante para a melhoria dos nossos serviços.

Aponte a câmera do seu celular para o QRCode ao lado e faça a avaliação.



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

www.samaritanocampinas.com.br