

Manual do PACIENTE



Hospital
São Francisco de Assis
O Cuidado e a Experiência em um só lugar.



SUMÁRIO

DIRETRIZES do Hospital São Francisco de Assis	02
DIREITOS E DEVERES do paciente e acompanhante	03
PROCEDIMENTOS para internação	05
PACIENTE seguro	08
NORMAS DE LIBERAÇÃO de acompanhantes e visitas	11
ASSISTÊNCIA médico-hospitalar	14
ALTA hospitalar	16
HOTELARIA e acomodações	17
PESQUISA de satisfação	20
CANAIS de comunicação	21



ESTAMOS AQUI PARA CUIDAR DE VOCÊ!

No Hospital São Francisco de Assis, nosso compromisso é proporcionar bem-estar, conforto e acolhimento a você, seus familiares e acompanhantes.

Entendemos que o período de internação pode trazer desafios e, por isso, nossa equipe está dedicada a tornar sua experiência a mais tranquila e segura possível, contribuindo positivamente para seu tratamento e recuperação.

Este manual foi elaborado especialmente para reunir informações e orientações importantes que facilitarão sua permanência em nosso hospital. Caso tenha dúvidas, não hesite em buscar esclarecimentos com nosso corpo médico ou equipe de atendimento. Nosso objetivo é oferecer um ambiente acolhedor e humanizado, garantindo que você se sinta amparado durante toda a sua jornada conosco.

Estamos aqui para atendê-lo(a) da melhor forma possível enquanto estiver sob nossos cuidados, seguindo os nossos 4 pilares de humanização: Segurança, Cortesia, Comunicação e Eficiência.

Estamos aqui para cuidar de você.

Seja muito bem-vindo(a)!



Hospital
São Francisco de Assis

**O CUIDADO E
A EXPERIÊNCIA
EM UM SÓ LUGAR**

Diretrizes do **HSFA**

Missão

Promover, resgatar, restaurar e defender a dignidade da pessoa humana, através de um serviço de saúde.

Visão

Ser reconhecido na região como um hospital de excelência, garantindo a sustentabilidade.

Valores

Vida, Pessoa Humana, Sentido da Vida, Família, Ética, Ciência e Fé, Diálogo.

Pilares da Humanização

Segurança, Cortesia, Comunicação, Eficiência.

CERTIFICAÇÕES



NOSSA HISTÓRIA



[Clique e saiba mais sobre o HSFA](#)

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES

O Hospital São Francisco de Assis prioriza a humanização e cuidados prestados aos pacientes, sempre em conformidade com as leis e regulamentos vigentes, especialmente a Portaria 1.820/2009 do Ministério da Saúde, que estabelece os direitos e deveres dos usuários da saúde.

Direitos dos Pacientes

1. Atendimento humanizado e sem discriminação

Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem preconceito ou discriminação de qualquer natureza.

2. Identificação

Ser identificado pelo nome completo, nome social e data de nascimento.

3. Informações claras e completas

Receber informações claras, simples e compreensíveis sobre:

- Diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- Normas do hospital.

Ser informado previamente sobre medicamentos, sangue e hemoderivados a serem administrados.

4. Consentimento e autonomia

Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após orientação adequada, exceto em situações de risco à vida.

Indicar um familiar ou responsável para tomar decisões em situações em que não possa expressar sua vontade.

5. Privacidade e confidencialidade

Ter a confidencialidade das informações preservada, com sigilo profissional, exceto quando houver risco à saúde pública ou a terceiros.

Garantia de privacidade durante consultas e procedimentos.

6. Acesso ao prontuário

Acessar seu prontuário médico conforme legislação vigente, respeitando a privacidade e a confidencialidade das informações.

7. Direito a acompanhante

Ter o direito a acompanhante de sua escolha durante a internação, conforme as normas do hospital.

8. Respeito às crenças e valores

Receber assistência psicológica e espiritual, conforme solicitado. Ter suas crenças religiosas, valores éticos e culturais respeitados.

9. Direitos específicos

Crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e idosos têm garantidos seus direitos conforme legislação vigente.

10. Fase terminal e pós-morte

Receber assistência humanizada no fim da vida, com dignidade e respeito após a morte, garantindo que nenhum órgão seja removido sem consentimento prévio.

Deveres dos Pacientes

1. Informar com precisão

Fornecer informações completas sobre seu histórico médico, uso de medicamentos, doenças prévias e outros fatores relevantes à equipe médica.

2. Cumprir orientações

Seguir e cumprir as recomendações da equipe multiprofissional, quanto ao seu plano terapêutico.

3. Respeitar normas e pessoas

O ambiente hospitalar exige postura adequada e respeitosa de todos, contribuindo para a preservação da tranquilidade, organização e silêncio.

Contribuir para um ambiente tranquilo, controlando ruídos e comportamentos inadequados.

4. Cumprir legislações vigentes

É proibido fumar nas dependências do hospital, conforme Lei 37 de 14 de agosto de 2007 e Lei Estadual 13.541 de 07 de maio de 2009.

5. Responsabilidades legais

Em casos de crianças, adolescentes ou adultos incapazes, os responsáveis legais devem cumprir os deveres em nome do paciente.

Legislação Relacionada

Este manual está em conformidade com as seguintes leis:

- Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002)
- Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)
- Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003)
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990)
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
- Outras legislações específicas mencionadas.

PROCEDIMENTO ANTERIOR A **INTERNAÇÃO** (PROCEDIMENTOS ELETIVOS)

Em caso de internação eletiva no Hospital São Francisco de Assis para a realização de uma intervenção cirúrgica ou exame especial, é imprescindível seguir previamente todas as orientações médicas recebidas, bem como observar rigorosamente as instruções encaminhadas pelo setor de Agendamento, garantindo assim o cumprimento dos procedimentos necessários para o atendimento.

PROCEDIMENTO DE **INTERNAÇÃO**

Ao chegar ao Hospital São Francisco de Assis, o paciente será encaminhado ao Setor de Internação para realizar o seu registro de entrada. Após a conclusão desse processo, será conduzido à sua acomodação, onde os primeiros procedimentos serão realizados.

Em caso de dúvidas referente a acomodação autorizada, nossa equipe estará à disposição para prestar todos os esclarecimentos necessários.

O Hospital São Francisco de Assis tem como compromisso garantir ao paciente um atendimento de qualidade, com profissionalismo, respeito à vida e o suporte de recursos.

Além disso, gostaríamos de informá-lo sobre as seguintes normas e orientações:

- Respeito à privacidade: Não entre no quarto de outros pacientes ou em outras dependências do Hospital sem a devida autorização da Supervisão de Enfermagem.
- Uso da cama do paciente: Não é recomendável que acompanhantes e visitantes utilizem a cama do paciente.

- Trajes adequados: Não é permitida a permanência de pacientes, acompanhantes ou visitantes com trajes impróprios, como roupas curtas, decotadas, transparentes, de banho, ausência de camisa ou vestimentas com mensagens ofensivas.
- Medicamentos externos: O paciente pode trazer medicamentos externos de uso contínuo. No entanto, esses devem ser apresentados ao médico e supervisão de enfermagem para a verificação. Jamais ministre medicamentos ao paciente sem o conhecimento prévio do médico responsável e supervisão de enfermagem.

Importante!

Objetos Pessoais e Valores: Caso você esteja utilizando joias, bijuterias, piercings ou próteses dentárias informe à enfermagem e retire-os, deixando-os aos cuidados do seu acompanhante ou responsável. O hospital não se responsabiliza por pertences que possam ser esquecidos no local.

Cuide dos seus **PERTENCES!**

Essas medidas visam garantir um ambiente seguro e confortável para todos os pacientes e acompanhantes durante a sua estadia no Hospital São Francisco de Assis. Em caso de dúvidas, nossa equipe está sempre disponível para orientações.





alerta de **GOLPE**

O Hospital São Francisco de Assis não realiza ligações pedindo dinheiro para exames ou qualquer tipo de procedimento para pacientes internados e nossos profissionais também não realizam visita nas casas!

SOMENTE A CAPTAÇÃO DE RECURSOS FAZ LIGAÇÕES PEDINDO DOAÇÃO PARA CAMPANHAS ESPECÍFICAS EM PROL DO HOSPITAL.



EM CASO DE DÚVIDAS ENTRE
EM CONTATO:
SAC (12) 99627-2086.



O Hospital São Francisco de Assis, em consonância com as iniciativas mundiais voltadas à segurança do paciente e à qualidade assistencial, mantém um firme compromisso com a cultura de segurança e com processos de melhoria contínua. Entre as principais ações adotadas, destacam-se:

1. AÇÕES COM FOCO NAS METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Todos os pacientes recebem uma pulseira de identificação contendo nome completo e data de nascimento.

Antes da administração de medicamentos, realização de exames ou procedimentos, os profissionais conferem a pulseira de identificação. Essa conferência é fundamental para garantir que o cuidado seja direcionado corretamente.

COMUNICAÇÃO EFETIVA

As informações relacionadas ao seu atendimento como exames, medicamentos e procedimentos são registradas de forma clara no prontuário, garantindo segurança e continuidade do cuidado.

A comunicação entre os profissionais é essencial, mas a sua participação também é muito importante. Informe à equipe sobre alergias, uso de medicamentos contínuos ou qualquer alteração em seu estado de saúde. Se tiver dúvidas ou não entender alguma orientação, pergunte. Fale com a equipe sempre que precisar. Uma comunicação aberta contribui diretamente para a sua segurança.

SEGURANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

A equipe assistencial administra os medicamentos somente após a checagem criteriosa da prescrição médica e a confirmação da identidade do paciente.

Caso tenha dúvidas sobre os medicamentos que está recebendo, sinta-se à vontade para perguntar.



SEGURANÇA EM PROCEDIMENTOS E CIRURGIAS

Antes de qualquer cirurgia ou procedimento invasivo, a equipe realiza uma checagem de segurança, como o “Protocolo de Cirurgia Segura”, para confirmar se o paciente, o local e o procedimento estão corretos. Também é verificado se todos os equipamentos necessários estão disponíveis e funcionando adequadamente.

HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Todos os profissionais realizam a higienização das mãos antes e após o contato com o paciente. Essa prática simples e essencial contribui significativamente para a prevenção de infecções.

ATENÇÃO! Cuidado e carinho não combinam com infecção. Higienize suas mãos antes de tocar em mim.

Acesse o QR CODE e saiba como Higienizar as mãos corretamente:



PREVENÇÃO DE QUEDAS

Você sabia?

Você sabia que a hospitalização aumenta o risco de queda e que esta pode ocasionar cortes, dores e até mesmo fraturas?

O QUE PODE CAUSAR A QUEDA DO PACIENTE?

- Urgências urinárias e/ou intestinais;
- Uso de alguns medicamentos;
- Dificuldade de enxergar;
- Fraqueza muscular;
- Dificuldade de andar ou tontura;
- Confusão mental.

ORIENTAÇÕES AO PACIENTE:

- Sempre que necessário, ao levantar ou ir ao banheiro, acione alguém da enfermagem pela campainha;
- Deixe os objetos pessoais próximos de você, de preferência no criado-mudo;
- Não se levante rapidamente da cama ou poltrona, pois você pode cair.

ORIENTAÇÕES AOS FAMILIARES E/OU ACOMPANHANTES:

- Não deixe o paciente sozinho sem antes informar a enfermagem;
- Não movimente ou remova o paciente do leito sem orientação da enfermagem;
- Mantenha as grades sempre levantadas;
- Solicite auxílio da enfermagem para a saída do leito ou poltrona.

E SE A QUEDA OCORRER?

Em caso de ocorrência, comunique imediatamente a equipe de enfermagem para que sejam adotadas as medidas necessárias, garantindo a segurança do paciente.



NORMA DE LIBERAÇÃO PARA ACOMPANHANTES E VISITAS

O acompanhante é muito bem-vindo ao nosso hospital, pois sabemos o quanto a sua presença poderá ajudar seu parente ou amigo que está internado conosco.

Para o Hospital São Francisco de Assis, que tem em seus valores fundamentais a Vida, a Pessoa Humana e a Família cada paciente é único e precisa ser cuidado com todo amor, respeito e segurança e o acompanhante poderá nos ajudar!

Lembre-se: estar internado é motivo de preocupação. O acompanhante poderá acalmar o paciente e ajudá-lo a atravessar esse momento transmitindo a ele toda calma e otimismo e sendo a referência de toda família.

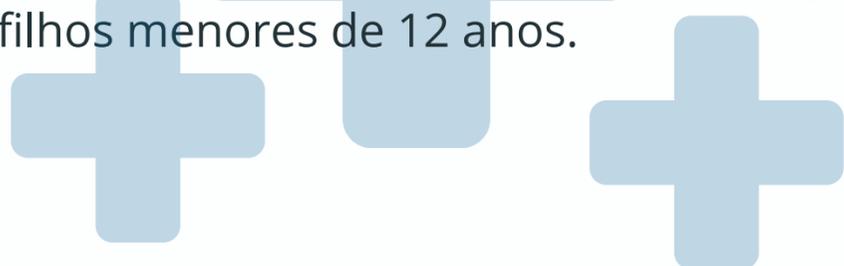


O HSFA PERMITE ACOMPANHANTES PARA PACIENTES INTERNADOS, DE ACORDO COM AS NORMAS E CONDIÇÕES DE CADA CASO.

Os pacientes internados do Hospital São Francisco de Assis têm direito a acompanhante e visitante conforme orientações abaixo:

- Ser maior de 18 anos;
- Não ter sintomas respiratórios;
- Não estar sob efeito de substâncias psicoativas (álcool ou drogas);
- Nos casos de paciente em isolamento, seguir conforme Protocolo Institucional de Precauções e Isolamento.

Permitida a visita de menores (12 a 17 anos) desde que acompanhada de 1 (um) responsável legal. Nos casos de gestantes e puérperas a visita inclui filhos menores de 12 anos.



CLÍNICAS VIOLETA, VERDE, LARANJA E AZUL

ENFERMARIA

- **VISITAS** - Permitido até 4 visitas de 30 minutos no período de 13h às 19h (duas por vez). Serão autorizados 2 visitantes por paciente, sendo que, caso o mesmo estiver com acompanhante, este estará incluído no limite autorizado de 02 pessoas por paciente. Observação: Puérperas e Gestantes em tratamento – a contagem da visita inclui filhos (menores de idade).
- **ACOMPANHANTES** - Pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, portadores de necessidades especiais, puérperas e pacientes oncológicos têm direito a um acompanhante durante as 24 horas. Pode haver troca de acompanhante, sendo uma às 08h e outra às 20h.

APARTAMENTO

- **VISITAS** - Permitido 4 visitas no período de 9h às 21h (duas por vez). **Observação:** Puérperas e Gestantes em tratamento – visita inclui filhos (menores de idade).
- **ACOMPANHANTES** - Permitida a presença de um acompanhante durante as 24 horas, com possibilidade de troca, sendo uma às 08h e outra às 20h.

CENTRO DE PARTO HUMANIZADO

ACOMPANHANTE durante o trabalho de parto - acompanhante de livre escolha da gestante; uma doula durante o trabalho de parto, desde que seja habilitada para assistência ao parto e esteja previamente cadastrada no Hospital São Francisco de Assis; uma enfermeira obstétrica acompanhada pelo médico da paciente; um(a) fotógrafo(a), desde que autorizado pelo médico.

UTI NEONATAL

- **VISITAS** - Visita semanal toda segunda-feira das 15h30 às 16h (duas pessoas, acompanhadas do pai ou mãe do bebê). Os irmãos não contam como visitantes.
- **ACOMPANHANTES** – Pai e mãe podem ficar como acompanhantes durante as 24h, com livre acesso.

UTI PEDIÁTRICA

- **VISITAS** – Permitido o revezamento de 2 visitantes – das 16h às 16h30 – Terça e Sexta-feira.
- **ACOMPANHANTES** - Permitida a presença de um acompanhante durante as 24 horas, com possibilidade de troca de acompanhante às 08h e às 20h.

UTI ADULTO

- **VISITAS** - Permitido 2 visitantes durante o boletim médico às 11h e 2 visitantes das 20h às 20h30 (se tiver acompanhante, será limitado a um visitante por vez).
- **ACOMPANHANTES** - Não é obrigatório. Liberado quando solicitado pelo paciente/ família. Não é permitida a permanência de acompanhante das 6h às 11h ou em isolamento.

HIGIENE PESSOAL



Orientamos que todos os pacientes tragam seus **itens de higiene pessoal**, como sabonete, escova e pasta dental, shampoo, toalha de banho, fralda e absorvente quando necessário. Em caso de necessidade, solicite ajuda às nossas auxiliares de hotelaria, que estarão à disposição para atendê-los.



ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

INFORMAÇÕES MÉDICAS

- As visitas médicas poderão ocorrer em horários alternados, mas serão realizadas diariamente.
- Todas as dúvidas devem ser esclarecidas durante a visita médica ou durante o boletim médico.

ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

- Em cada unidade de internação, há um Posto de Enfermagem cujas atividades são coordenadas por um enfermeiro responsável, que deve ser a sua referência e a de sua família.
- As ações das equipes de enfermagem devem estar alinhadas às orientações e prescrições médicas, respeitando os limites de atuação de cada profissional e garantindo a segurança do paciente.

EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

- O hospital conta com o suporte de nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos, assistentes sociais, entre outros profissionais, que estarão à disposição conforme indicação médica e de acordo com as necessidades de cada paciente e sua família.

TRANSFERÊNCIA PARA UTI

- Caso o paciente seja transferido para a Unidade de Terapia Intensiva, o quarto deverá ser imediatamente liberado, e seus pertences pessoais deverão ser levados pelo responsável.
- Quando o paciente receber alta da UTI e for transferido para o quarto, o responsável será comunicado e deverá trazer os objetos pessoais do paciente.





PACIENTE PARTICULAR

Horário de Atendimento
08h às 18h (de segunda a quinta-feira)
08h às 17h (sexta-feira)

Telefone para Atendimento Particular:

Para tirar dúvidas ou solicitar um orçamento encaminhe uma foto do seu pedido médico para nossa Central de Atendimento através dos contatos:

 **(12) 3954-2452**  **(12) 99623-0995**

**O CUIDADO E
A EXPERIÊNCIA
EM UM SÓ LUGAR**



ALTA HOSPITALAR

Orientações para Alta Hospitalar:

Aguardar Orientações da Equipe: Após a liberação da alta pelo médico, o paciente ou responsável deve permanecer no quarto aguardando o contato da equipe assistencial, que fornecerá as orientações necessárias para a continuidade do tratamento em casa.

Entrega de Exames: No momento da alta, serão entregues ao paciente os exames de imagem e análises laboratoriais realizados durante a internação.

Liberação do Leito: O quarto deve ser desocupado após liberação da enfermagem com tolerância máxima de 1 hora.

Cuidados com Pertences Pessoais: Antes de deixar o quarto, é importante verificar se todos os itens pessoais foram recolhidos. O hospital não se responsabiliza por objetos de valor, como joias, dinheiro, celulares, notebooks, que possam ser esquecidos no local.

HOTELARIA E ACOMODAÇÕES

O nosso objetivo é minimizar os impactos decorrentes da hospitalização e contribuir para que a estadia no hospital seja uma experiência positiva e memorável, apesar das circunstâncias associadas à internação.

Nossas instalações incluem principalmente quartos duplos, disponíveis de acordo com o seu plano de saúde (apartamento ou enfermaria). Cada quarto está equipado com TV, ar condicionado, wi-fi e banheiro privativo (sujeito à disponibilidade).

Para assegurar o seu conforto e satisfação, contamos com o Departamento de Hotelaria, encarregado de supervisionar os serviços de higiene e limpeza, rouparia, nutrição e dietética.

Recomenda-se manter as portas do quarto e da sacada fechadas ao ligar o ar condicionado, a fim de preservar o correto funcionamento do equipamento.

Em algumas acomodações, disponibilizamos chuveiro com aquecimento solar. Para melhor atendê-los no momento do banho, salientamos que é necessário abrir primeiro a torneira de água quente e depois ajustar a torneira de água fria para adequar a temperatura da água.

Nas acomodações em que forem disponibilizados controles remotos, solicitamos que esses sejam deixados no quarto. Pedimos atenção para que os mesmos não fiquem em cima da cama para evitar o risco de serem encaminhados junto à lavanderia com a roupa hospitalar que será trocada.

REFEIÇÕES DO PACIENTE

Todas as dietas do paciente são elaboradas de acordo com as prescrições do médico e orientadas pela nutricionista.

REFEIÇÕES

Café da Manhã _____

Almoço _____

Café da Tarde _____

Jantar _____

Ceia _____

HORÁRIOS

07h00

12h00

14h30

17h00

21h00



Caso tenha alguma dúvida sobre a sua dieta ou deseje algum alimento especial, solicite à nutricionista, que o orientará e atenderá de acordo com a sua necessidade.

Solicitações para visita da nutricionista, ligar no ramal: 2478

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

É importante lembrar que, para a sua segurança, **não é permitida a entrada e utilização de qualquer alimento de origem externa** (exceções serão tratadas diretamente com a nutricionista).

O Hospital está preparado para oferecer alimentos de acordo com suas necessidades e hábitos alimentares.

REFEIÇÕES DO ACOMPANHANTE

Refeições para acompanhantes podem ser solicitadas ao Setor de Nutrição e Dietética, no momento da visita das copeiras nos quartos ou pelo ramal: 2478.

Solicitamos que os pedidos de refeição do acompanhante sejam feitos previamente, para que possamos atender com qualidade e eficiência, dentro dos horários estabelecidos:

REFEIÇÕES

Café da Manhã _____

Almoço _____

Jantar _____

HORÁRIOS

06h00 às 07h30

12h00 às 13h30

17h30 às 18h30



Para acompanhantes da UTI Neonatal, UTI Pediátrica e Ucinco, as refeições devem ser feitas no REFEITÓRIO:

REFEIÇÕES

Café da Manhã _____

Almoço _____

Jantar _____

HORÁRIOS

06h00 às 07h30

10h30 às 13h30

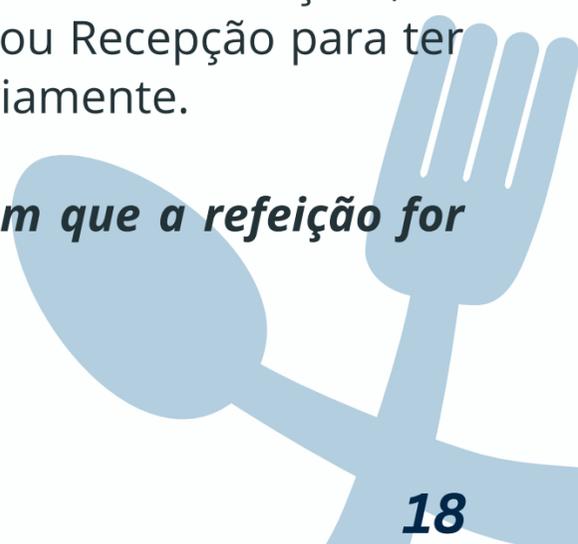
17h30 às 20h00



*** O acompanhante será atendido com as 3 principais refeições.**

Caso as refeições do acompanhante não sejam cobertas pelo convênio, estas serão cobradas em caráter particular. Para essas situações, o acompanhante deverá se dirigir ao Setor Particular e/ou Recepção para ter acesso à tabela de preços e efetuar o pagamento previamente.

O recibo deverá ser apresentado à copeira no ato em que a refeição for servida.



SERVIÇO DE ROUPARIA

Nas UTIs, a substituição do enxoval é realizada diariamente. Nos demais setores, a troca ocorre em dias alternados, exceto em casos de sujidade, em que a troca é feita imediatamente.

Para essas trocas adicionais, a equipe de Hotelaria fornecerá um novo enxoval, sendo a troca realizada pela equipe de enfermagem.

Qualquer comunicação com o Serviço de Rouparia deve ser feita por meio do ramal 2478.

SERVIÇO DE HIGIENE E LIMPEZA

A higiene dos quartos é realizada diariamente, pelo menos duas vezes ao dia, de manhã e à tarde, ou mais frequentemente, sempre que necessário.

As técnicas e os produtos utilizados para a higienização são específicos para o ambiente hospitalar.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sinta-se à vontade para expressar a sua opinião. Contamos com a sua participação na nossa pesquisa de satisfação, para que possamos atendê-lo(a) cada vez melhor.



Aponte para o QR CODE e deixe sua avaliação.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Estamos prontos para te atender com carinho e atenção.
Faça contato conosco!

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

 sac@hsfa.org.br

 12 99627-2086

CENTRAL DE
AGENDAMENTO



3954-2400



@hospitalsaofrancisco



hospitalsaofrancisco.org.br

(12) 3954-2400

Rua Ernesto Duarte, 70
Parque Califórnia
Jacareí/SP
CEP 12311 200



Hospital
São Francisco de Assis

O Cuidado e a Experiência em um só lugar.