



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA  
DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

COMPROMISSO COM A QUALIDADE HOSPITALAR



# MANUAL DO CLIENTE

*O hospital*  
do Rio-Pretense



# SUMÁRIO

## **Página 03**

- Perfil

## **Página 04**

- Orientações gerais

## **Página 05**

- Documentos necessários para internação paciente SUS
- Pacientes convênios
- Internação particular
- Transferência de leito
- Portarias

## **Página 06**

- Horários de visitas

## **Página 07**

- Acompanhantes
- Refeições

## **Página 08**

- Alerta de Golpes
- Alta Hospitalar



## PERFIL INSTITUCIONAL E ASSISTENCIAL

Fundada em 1º de Janeiro de 1909, A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São José do Rio Preto é uma Instituição Filantrópica sem fins lucrativos, com atuação específica na área da Saúde.

Reconhecida de Utilidade Pública Municipal, Estadual e filiada ao CEBAS – Certificado de Entidades Beneficentes e Assistência Social, a Santa Casa presta serviços especializados aos usuários SUS, conveniados e particulares. Os atendimentos gerais são realizados através de guia de encaminhamento (Referência/ Contra Referência) conforme divisão setorial do município, decisão do órgão regulador (SAMU) e demanda espontânea.

Oferece atendimento a gestante no pré e pós-parto; serviço de urgência e emergência 24 horas; endoscopia; anatomia patológica e citopatologia; fisioterapia; hemodinâmica; hemoterapia; patologia clínica; suporte nutricional; radiologia - tomografia computadorizada; ultrassonografia; videolaparoscopia; transplante de córnea e ainda, realiza a captação de órgãos doados para transplantes.

É referência em alta complexidade para o Ministério da Saúde em Cirurgias Cardíacas; Cirurgias Neurológicas; Cirurgias Ortopédicas e Traumatológicas; Cirurgias Oftalmológicas; Cirurgias Vasculares e Oncologia, (CACON) por realizar o ciclo integral do tratamento: oncologia clínica/ e hematologia, diagnóstico, oncologia cirúrgica, quimioterapia, radioterapia, medidas de suporte, reabilitação e cuidados paliativos.

Instituição possuem Selo de Qualidade pelo Programa CQH.

### MISSÃO

Proporcionar a todos assistência à saúde de forma moderna, empreendedora, eficaz, humanizada e com responsabilidade social.



### VISÃO

Ser uma instituição reconhecida pela excelência de seus serviços e líder regional em alta complexidade.



### VALORES

Afirmamos nossos valores éticos com transparência, honestidade, equidade, trabalho em equipe, respeito e compromisso com os nossos clientes, colaboradores e fornecedores.



## ORIENTAÇÕES GERAIS

1. Ao dar entrada no hospital, traga anotado todos os medicamentos que estiver utilizando, bem como todas as informações sobre sua saúde;
2. Para sua estadia no hospital, traga seus produtos de higiene pessoal e roupas bem confortáveis;
3. Visitantes deverão apresentar documento de identificação;
4. Todos os visitantes devem lavar as mãos ou realizar higienização com álcool 70%, antes de entrar na unidade;
5. Não sentar e ou deitar no leito do paciente;
6. Não trazer ao hospital bebidas alcoólicas sob qualquer pretexto;
7. Não ingerir alimentos no quarto, com exceção das refeições fornecidas pelo hospital, quando for o caso;
8. Não trazer colchonetes, cadeiras de praia e afins;
9. Não fazer barulho e não falar em voz alta;
10. Proibido fumar nas dependências;
11. Os familiares ou visitantes não deverão permanecer nos corredores do Centro Cirúrgico e da UTI, devendo aguardar na sala de espera;
12. Obedecer às orientações dos profissionais;
13. Não entrar nos postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas de serviços;
14. Não manipular equipamentos hospitalares;
15. Não é permitida visita entre os pacientes;
16. Não lavar e estender roupas no aposento e janelas;
17. Não trazer objetos de valor ao internar, caso tenha, entregue ao acompanhante para efetuar a guarda;
18. O Hospital não se responsabiliza por valores, jóias ou objetos deixados nas acomodações pelos pacientes e acompanhantes;
19. Ao deixar o hospital, confira se não esqueceu nenhum objeto pessoal no quarto;
20. Em caso de danos aos pertences do quarto ou do hospital, o paciente/acompanhante será responsabilizado financeiramente pelo dano causado. É proibido **FOTOGRAFAR E FILMAR SEM AUTORIZAÇÃO**: é ilegal o ato de exposição de imagem indevida ou sem autorização (Constituição da Republica Federativa do Brasil, Art. 5º X, Código civil, Art.20);
21. Para falar com uma de nossas telefonistas, **digite \*9**.



# DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INTERNAÇÃO

## PACIENTE SUS

1. Documento pessoal com foto;
2. Cartão SUS;
3. Exames pertinentes ao procedimento cirúrgico (em caso de cirurgias).

## PACIENTES CONVÊNIOS

1. **Internação de Urgência:** Documento pessoal com foto, Carteirinha do Convênio e Cartão SUS;
2. **Cirurgias Programadas (agendadas/eletivas):** Guia autorizada do procedimento, Documento pessoal com foto, Carteirinha do Convênio, Cartão SUS e exames pertinentes ao procedimento.

## INTERNAÇÃO PARTICULAR

1. Documento pessoal com foto;
2. Cartão SUS;
3. Pagamento em cartão de débito/crédito ou em dinheiro (setor de Orçamentos).

## TRANSFERÊNCIA DE LEITO

1. Se o paciente for transferido para unidade de Terapia intensiva (UTI), o quarto deverá ser desocupado pelo acompanhante.

## PORTARIAS

1. **Entrada 1 (Guarita principal)** - Rua Fritz Jacobs 1236: Pacientes particulares e convênios eletivos, Visita Convênios e UTI térreo;
2. **Rampa de acesso** - Rua Siqueira Campos: Emergência Convênios;
3. **Entrada 2** - Rua Siqueira Campos (embaixo da rampa): Ambulatório Cirurgia Plástica e SAME;
4. **Entrada 3** - Rua Siqueira Campos: Ambulatório SUS de especialidades gerais;



5. **Entrada 4** - Rua Siqueira Campos: Serviço de Endoscopia;
6. **Entrada 7** - Rua Tiradentes: Visita SUS e UTI 3º andar;
7. **Entrada 8** - Rua Tiradentes: Emergência SUS;
8. **Entrada 9** - Rua Tiradentes: Laboratório IMEDI;
9. **Entrada 11** - Rua Tiradentes: Serviço de Radiologia, Imagem e Hemodinâmica.

## **HORÁRIOS DE VISITA**

1. **Quartos (Enfermaria SUS, Entrada 7)** - 2 pessoas 10h às 16h / 19h30 às 21h30;
2. **Quartos (Enfermaria Convênios, Entrada 1)** - 2 pessoas 10h às 16h / 19h30 às 21h30;
3. **Quartos (pacotes coletivos)** - 2 pessoas 10h às 16h / 19h30 às 21h30;
4. **Quartos Internações particulares e Convênios privativos)** - 05 pessoas (sendo 01 acompanhante) das 07h às 21h30;
5. **UTI neonatal (Sus - Entrada 7 / Convênio - Entrada 1) pai e mãe** - 24h e Terça-feira - 14h às 18h, 01 familiar;
6. **UTI Geral Térreo (Entrada 1 SUS e Convênios)** 10h às 11h 19h30 às 20h30
7. 2 pessoas, sendo 1 por vez;
8. **UTI geral 3º andar (Entrada 7 SUS e Convênios)** 10h às 11h 19h30 às 20h30
9. 2 pessoas, sendo 1 por vez;
10. **UTI pediátrica 09h às 10h, 15h às 16h (Entrada 7)** 1 pessoa por horário.

**Observação:** Caso haja necessidade de entrada de menor de 12 anos, precisa haver autorização por escrito da Enfermeira responsável pelo setor. Permitida somente a visita diurna.

## **ORIENTAÇÃO ÀS GESTANTES**

**Acompanhante é direito de toda a gestante!**

### **Documentação Necessária – mamãe**

- RG, CPF e Cartão SUS
- Certidão de casamento ou Nascimento
- Carteirinha do plano de saúde
- 



- Guia da internação fornecida pelo obstetra (para cesárea com data previamente agendada)
- Comprovante de residência

### **Enxoval do Bebê**

- 01 Manta – de acordo com a estação
- 04 Conjuntos de macacão ou body / calça
- 02 Pares de meias
- 02 Pacotes de fraldas descartáveis RN ou P
- 04 Fraldas de boca
- 01 Toalha de banho (recém-nascido)
- 02 Cueiros
- Sabonete de glicerina/ neutro, creme contra assadura, escovinha de cabelo e cotonetes.

**Obs:** Toda a roupa do Bebê, antes de ser usada deverá ser lavada com sabão de coco, NÃO usar amaciante.

### **Enxoval da Mamãe**

- 01 Pacote de absorvente Noturno
- 01 Par de chinelos borracha
- 01 Toalha de banho
- Camisolas abertas e NÃO transparentes
- Sutiã para amamentação
- Calcinhas de algodão com laterais largas
- Material para higiene pessoal (sabonete, creme dental, shampoo e pente de cabelo).

**Obs:** Colocar em bolsa identificada com nome completo da gestante.

**Atenção:** Não esquecer os documentos pessoais.

### **Fotógrafos**

A gestante pode trazer o fotógrafo e a doula de sua escolha sendo que os profissionais deverão realizar um cadastro prévio para entrada no hospital. Para isso é só trazer 2 fotos 3x4, cópia do documento de identidade, cópia da carteirinha de vacina e cópia certificado do curso. Entregar na portaria da Rua Fritz Jacobs com o número do telefone para contato. Caso tenha dúvidas, é só ligar no 17 2139-9296.



## ACOMPANHANTES

1. Os acompanhantes deverão ser maiores de 18 anos;
2. Permanecer ao lado do leito de seu familiar, não se aproximar de outros leitos. Não circular pelas dependências do hospital sem que seja necessário;
3. Durante a internação, os acompanhantes e visitantes devem assumir o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações de saúde do paciente que tiver conhecimento em razão do acompanhamento, nos termos do § 1º do artigo 19 - J da Lei nº 8080 de 19 de setembro de 1990 (Lei Orgânica da Saúde), alterada pela Lei nº 14.737 de 27 de novembro de 2023 bem como: *Não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros; não efetuar registro fotográfico, filmar ou mesmo gravar as consultas, exames e procedimentos; não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso; não repassar o conhecimento das informações confidenciais, reponsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.*

Horários para troca de acompanhantes:

- 06h30 às 08h30;
- 18h30 às 21h30.

## REFEIÇÕES

As refeições para os pacientes são servidas nos seguintes horários:

- **Café da manhã:** 07h30 às 08h30;
- **Almoço:** 11h00 às 12h;
- **Café da tarde:** 14h30 às 15h30;
- **Jantar:** 17h às 18h;
- **Ceia:** 20h às 21h.

A alimentação preparada no Hospital, segue as orientações do Médico e da Nutricionista responsável no que se refere as dietas e jejuns.



O Serviço de Nutrição e Dietética **não recomenda a entrada de alimentos no Hospital** que não forem orientados pela nutricionista ou médico.

### **ALERTA DE GOLPE**

Alertamos ainda, pacientes, acompanhantes e colaboradores para uma ação ilegal que tem sido amplamente divulgada pela imprensa: golpistas estariam telefonando para pacientes e familiares para exigirem depósitos em conta bancária em nome de pessoas sem qualquer vínculo com o hospital. Em caso de ligação suspeita, não efetue depósitos, comunique imediatamente a administração deste hospital.

### **ALTA HOSPITALAR**

1. Rotineiramente o paciente é avisado pelo médico responsável pela internação, sobre possível alta no dia seguinte, por volta das 10 horas da manhã;
2. Comunique um de seus familiares para estar presente no momento da alta, para receber as orientações necessárias;
3. O paciente deve deixar o seu leito em no máximo 2 horas, após a alta médica;
4. A saída imediata do paciente do leito, nos permite internar outro paciente que está aguardando vaga na Urgência/Emergência;
5. Após a alta médica, cessa o fornecimento de refeições, medicamentos e outros cuidados;
6. Os exames trazidos pelo paciente durante o período de internação, deverão ser levados na Alta Hospitalar;
7. Só é permitido que o paciente deixe o quarto acompanhado por um profissional da instituição.

Este Manual do Cliente foi elaborado pela Comissão da Humanização e aprovado pela Alta Gestão da Santa Casa.

São José do Rio Preto/SP, 12 de janeiro de 2024



 /santacasariopreto

 @santacasariopreto



**17 2139-9200**

**[www.santacasariopreto.com.br](http://www.santacasariopreto.com.br)**

Rua Fritz Jacobs, 1236 - Boa Vista  
São José do Rio Preto/SP



**SANTA CASA DE MISERICÓRDIA  
DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**  
COMPROMISSO COM A QUALIDADE HOSPITALAR

