



# HOSPITAL SÃO PAULO



ART: JOEL PEREIRA ARQUITETURA  
ARQUITETOS Joel Pereira, Alessandra Mariani

r. Dr. Carlos Chagas Filho, 190 - Rib. Preto-SP - Tel.3610 8836 - projeto@angelopereira.com.br

Proj. de Arquitetura - Estudo de Viabilidade - Fachada Hospital São Paulo- Rib. Preto - SP

## Manual do Paciente

## SEJA BEM VINDO !!!

Elaboramos este informativo para que você e seus acompanhantes possam ter acesso às informações que serão úteis durante sua permanência no Hospital São Paulo. Nós do Hospital São Paulo trabalhamos para melhor atendê-lo de maneira segura e com qualidade em todos os procedimentos e cuidados

Aqui estão informações sobre o nosso funcionamento. Qualquer dúvida ou informação adicional, por favor entrar em contato com a recepção

## O HOSPITAL

O Hospital São Paulo tem implantada a gestão pela qualidade, sendo certificado através da Metodologia ONA, tendo como missão, visão e valores:

**MISSÃO:** Conceder atendimento de alta qualidade aos beneficiários do serviço/clientes através da ética, eficiência operacional e alta resolutividade, assegurando a segurança e efetividade dos cuidados

**VISÃO:** Ser reconhecido como referência em gestão hospitalar e na excelência de serviços médicos hospitalares.

**VALORES:** Calor Humano e Respeito, Credibilidade, Trabalho em Equipe e Entusiasmo, Competência, Comprometimento Foco no Resultado, Qualidade e Segurança, Ética, e transparência

O Hospital São Paulo conta com leitos para internações Clínicas, Cirúrgica, Obstétricas e UTIs, Centro Cirúrgico Moderno, Serviços de Diagnóstico e Terapia, Serviço de Hemodinâmica e Oxigenoterapia Hiperbárica.

## ORIENTAÇÕES GERAIS- RECOMENDAÇÕES PARA PACIENTES E ACOMPANHANTES

**Acompanhante** é a pessoa responsável e/ou cuidador que permanece em tempo integral com o paciente internado. Deve ser adulto, lúcido e identificado (RG/CPF), conforme resolução nº 1.490/94 do Conselho Federal de Medicina.

Durante a internação do paciente será permitida a permanência de único acompanhante nos seguintes casos:

- **Idosos** (pessoas a partir de 60 anos) e **crianças e adolescentes** até 18 anos têm direito à permanência do acompanhante, conforme prevêm os Estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente
- Gestante em trabalho de parto (direito a um acompanhante de sua escolha nas primeiras 24h)
- **Demais pacientes** a permanência de acompanhantes dependerá do tipo de convênio e acomodação de direito do plano e ou poderão ser avaliados pelo enfermeiro do setor, para liberação de acompanhante para pernoitar, conforme critério de dependência e necessidades.
- É permitida a **troca de acompanhante das 07h00 às 09h00 e das 14h00 até as 20h00**, sendo permitido um acompanhante por turno, que deverá ocorrer no saguão da recepção.
- Pensando na privacidade de nossos pacientes, solicitamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente.
- Obs: Caso o paciente seja transferido para UTI (Unidade de Terapia Intensiva) o acompanhante deverá liberar o quarto, levando consigo todos os pertences.

## INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES

- **INTERNADOS NA UTI ADULTO:** Diariamente entre 10h00 e 11:h0 é repassado através do Serviço Social um boletim informativo referente aos pacientes internados na UTI Adulto, sendo que deverá ser informado previamente na internação um único familiar responsável pelo recebimento das informações.
- **PACIENTES EM PROCEDIMENTOS CIRÚRGICO:** O boletim informativo de pacientes em cirurgia é fornecido a pela equipe médica ao familiar e/ou acompanhante que deverá guardar na recepção Central. O controle de acesso fornecerá informações quanto ao término ou não do procedimento.

## VISITANTES

- **Obrigatoriamente** para possibilitar a entrada na instituição, os visitantes deverão se identificar na portaria para realização do cadastro, verificação da liberação para visita e recebimento da etiqueta de identificação, que deverá ser utilizada durante sua permanência no hospital estando preferencialmente anexa na parte superior de sua roupa para que fique visível;
- A etiqueta de identificação deverá ser devolvida a portaria na saída.
- Somente é permitida a entrada de visitantes nos quartos com idade igual ou maior a 12 anos, e na UTI Adulto, com idade igual ou maior de 14 anos.
- **Pacientes em isolamento ou precauções têm visitas restritas.**
- Visitas religiosas serão permitidas, desde que em comum acordo com o paciente, ou com familiares (em caso de doentes que não mais estejam no gozo de suas faculdades mentais) seguindo os horários de visita da instituição.



## LOCAIS DA INTERNAÇÃO/ HORÁRIO DE VISITAS

Para facilitar sua localização dentro do hospital segue descrição de nossas acomodações e horários de visita:

| Pavimento  | Localização dos Leitos               | Horários     | Visitantes Permitidos  |   |
|------------|--------------------------------------|--------------|--|---|
| 3º Andar   | UTI Adulto                           | De 01 a 10   | Diariamente das 17:00 às 18:00   | Máximo até 04 visitantes, sendo permitido 01 por vez. |
| 3º Andar   | Hiperbárica Monoplace                |              |  |   |
| 2º Andar   | UTI Pediátrica                       | De 01 a 08   | <b>Para os pais:</b><br>Diariamente das 10:00 às 11:00, 14:00 às 17:00 e 20:00 às 21:30<br>Para os avós liberadas visitas às quintas e domingos das 17:00 às 17:30 | Só é permitido 01 visitante por vez                   |
|            | UTI Neo Natal                        | De 01 a 02   |  |   |
|            | Maternidade                          | De 201 a 204 | Diariamente das 14:00 às 20:00   | 02 visitantes por vez                                 |
|            | Unidade de Internação 2º Andar Ala A | De 205 a 207 | Diariamente das 14:00 às 20:00   | 02 visitantes por vez                                 |
| Térreo     | Unidade de Internação Térreo Ala B   | De 101 a 111 | Diariamente das 14:00 às 20:00   | 02 visitantes por vez                                 |
|            | Unidade de Internação Térreo Ala A   | De 112 a 119 | Diariamente das 14:00 às 20:00   | 02 visitantes por vez                                 |
| Sub solo 2 | Unidade de Internação S2 Ala A       | De 301 a 306 | Diariamente das 14:00 às 20:00   | 02 visitantes por vez                                 |
|            | Unidade de Internação S2 Ala B       | De 307 a 314 | Diariamente das 14:00 às 20:00   | 02 visitantes por vez                                 |
| Sub solo 3 | Hiperbárica Multiplace               |              |  |   |

## PRÉ INTERNAÇÃO

Para agilizar sua internação, temos uma equipe de profissionais treinados responsáveis por realizar sua pré-internação. Informe seus dados para realização do pré-cadastro no momento de nossa ligação.

**Obs. Importante:** O hospital não realiza nenhum tipo de cobrança/ solicitação de depósito via telefone.



## INTERNAÇÃO

- Recepção, localizada no saguão da entrada principal com ambiente amplo, agradável e reservado. Para um rápido atendimento, tenha em mãos **Carteira de identidade, CPF, Carteirinha do convênio (caso se aplique), Prescrição médica / Guia de solicitação de internação autorizada pelo convênio (exceto urgências) e Comprovante de endereço.**
- A internação será realizada sob responsabilidade do médico credenciado ao Hospital.
- **O paciente será identificado com uma pulseira com o nome e data de nascimento, além de dados como leito, médico assistente, convênio, atendimento e código de barras.** Antes de todos os procedimentos o nome e data de nascimento deverão ser verificados, visando a segurança do paciente.
- Não retire a pulseira até receber alta do Hospital. Se a pulseira sair por alguma razão, informe o seu enfermeiro e solicite outra. A pulseira só poderá ser retirada pela equipe de enfermagem no momento da alta que deverá ocorrer na Recepção do Hospital.
- As internações são realizadas de acordo com mapa cirúrgico e encaminhamentos, atendendo os critérios de urgência e conforme legislação.
- Após verificados os dados, efetuados os registros, assinado o contrato de internação e esclarecidas as dúvidas, o paciente seguirá até o local de realização do procedimento ou ao leito de internação, acompanhado pela enfermagem.

## TERMO DE RESPONSABILIDADE / TERMO DE CONSENTIMENTO E TERMO ANESTÉSICO

-Toda internação será acompanhada de um termo de responsabilidade assinado pelo paciente (maior de 18 anos) ou responsável. Este contrato refere-se a prestação de serviços médicos hospitalares.

-Para realização de procedimentos cirúrgicos eletivos é necessário um termo de consentimento a ser aplicado pelo próprio cirurgião no consultório, **o mesmo acontece com o termo anestésico, que deverá ser realizado pelo médico anestesista na consulta pré anestésica. Ambos deverão ser entregues pelo paciente a recepção no momento da internação.**

## O QUE TRAZER PARA SEU PERÍODO DE INTERNAÇÃO

- Artigos de higiene íntima incluindo, escova de dentes, creme dental, Shampoo, desodorante, cremes, compressas mamárias e fraldas descartáveis;
- Roupas e calçados confortáveis;
- Exames solicitados pelo médico;
- Todos os seus medicamentos de uso diário em suas embalagens originais e lacradas, acompanhados de receituário médico atualizado (Mês referência internação)

VISANDO O MÁXIMO CONFORTO, BEM ESTAR E SEGURANÇA DO PACIENTE E DO ACOMPANHANTE SEGUEM ALGUMAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- O Hospital não se responsabiliza por objetos pessoais como, joias, celulares, relógios, cartões de crédito e/ou quantias em dinheiro, e objetos de valor sentimental, estes devem ser deixados em sua residência ou com alguém de sua confiança.
- **Flores** - Não será permitido trazer flores e plantas em ambiente hospitalar, pois podem ser meios de contaminação;
- Não é permitida a entrada de alimentos externos sem autorização do nutricionista do hospital (tanto para pacientes quanto para acompanhantes);
- Não trazer travesseiros e brinquedos de pelúcia;
- **Por motivos de segurança e sigilo de informações/tratamentos, e preservação da ordem e privacidade dos**

**pacientes e seus acompanhantes, não são permitidos registros de qualquer forma ou mídia, notadamente filmagens e fotos, nos setores de tratamentos, notadamente quartos e UTIs.**

- Aparelhos de ajuda auditiva, dentaduras, lentes de contacto e óculos têm de ser retirados antes da cirurgia.
- Recomenda-se que os visitantes e acompanhantes utilizem trajes adequados ao ambiente hospitalar. Solicitamos que evitem a utilização de shorts, bermudas curtas, bustiês e roupas transparentes.
- Não é recomendado o uso de calçados abertos.
- Nunca mexer no soro/medicação do paciente, assim como em curativos e outros. Todos os cuidados devem ser solicitados à enfermagem.
- Não é permitido visitar pacientes em desacordo com a identificação da etiqueta.
- Não é permitido mais que duas visitas ao mesmo tempo em nenhuma das unidades.
- Não é recomendado que pessoas que se sintam doentes e com febre realizem visitas a pacientes internados.
- Não ofereça alimentos, medicamentos ou outras formas de tratamento que não sejam autorizadas pelo médico ou pelo Hospital.
- Proibido fumar nas dependências do hospital conforme Lei Estadual 13.016, de 19/05/2008.
- Realizar a higiene das mãos antes e após sair das Unidades com antisséptico disponível do setor ou a lavagem das mãos.
- As visitas podem ser interrompidas se forem necessários exames médicos, cuidados de enfermagem, cuidados especiais e tratamentos.
- Lembre-se os pacientes necessitam de um ambiente calmo e tranquilo, os visitantes podem ajudar, andando de forma suave, falando em tom baixo e manter o volume do televisor ajustado para o mínimo possível.

### **ASSISTÊNCIA AO PACIENTE**

- Quando houver necessidade de solicitar os profissionais de enfermagem, o paciente ou seu acompanhante deverá acionar a campainha que fica disponível e ao lado dos leitos e nos sanitários.
- Todo profissional do Hospital São Paulo deverá estar devidamente identificado com seu crachá, assim como nossos prestadores de serviços terceirizados, e havendo dúvidas solicite a presença de um enfermeiro.
- Se outro paciente pedir sua ajuda, ajude-o chamando a equipe de enfermagem;
- Para correto funcionamento do Ar-condicionado, certifique-se de que as portas e janelas estão fechadas.

### **MEDICAÇÕES DE CASA**

Enquanto estiver no hospital, é importante que fale com o seu médico sobre os seus medicamentos. Informe a ele e ao enfermeiro sobre todos os medicamentos que está tomando, e não tome medicamentos que tenha trazido de casa durante sua permanência no hospital sem a solicitação prescrita pelo médico.

### **MATERNIDADE**

A Maternidade do Hospital São Paulo foi projetada com a mais avançada tecnologia na área de partos e partos Humanizados, oferecendo todos os recursos e procedimentos necessários para a mãe e o recém-nascido.

Visando oferecer um atendimento cada vez mais humanizado a mãe e o bebê recebem atenção especial 24 hs.

A gestante poderá nas primeiras 24 hs ser acompanhada por alguém de sua preferência.

Para acompanhar o parto em sala cirúrgica, não é permitida entrada com câmeras, celulares, tablets e outros, devido às normas de segurança e conforme Comissão de Infecção Hospitalar.

Caso tenha interesse poderá registrar todos os momentos contratando o serviço de filmagens e fotos conforme informações abaixo:

#### **Baby10 Fotografias e Filmagens de Nascimento**

Fones: (16) 3023-5143 livre / (16) 99962-2038 (vivo) Leandro Lima. Site: [www.baby10.com.br](http://www.baby10.com.br)

#### **Ligue para conhecer nossa Maternidade**

Maternidade; (16) 3977-8400



### **PERTENCES PESSOAIS**

- O Hospital São Paulo não se responsabiliza por nenhum objeto pessoal esquecido dentro de suas dependências, portanto para evitar maiores problemas, verificar seus pertences antes de sair do quarto.
- Os exames trazidos no ato da internação, realizados fora do hospital devem ser levados junto com o paciente no momento da alta hospitalar.
- O prazo para retirada de pertences esquecidos será de 07 dias úteis - Após este período poderá ser disponibilizado para doação ou descarte.

### **SATISFAÇÃO DO PACIENTE - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)/SERVIÇO SOCIAL**

O atendimento prestado por Assistentes Sociais que visa proporcionar apoio aos pacientes e acompanhantes com uma proposta de trabalho humanizado pautado na garantia dos direitos sociais mediante informações e encaminhamentos. A equipe também poderá auxiliá-los quanto consulta de seus direitos e deveres dentro do Hospital São Paulo.

O SAC também busca saber sua opinião sobre como foi seu atendimento durante sua estadia em nosso hospital, para isso você pode procurar o serviço de SAC através de nosso site onde poderá deixar suas sugestões, críticas, elogios ou falar pessoalmente com nossas assistentes sociais durante as visitas diárias. Os comentários deixados ajudam-nos, não só a corresponder às suas expectativas, como a continuamente buscar meios para ultrapassá-las.

### **CCIH – COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR**



- A lavagem das mãos é a melhor forma de prevenir a disseminação de bactérias. Realize a higiene das mãos antes e após sair das Unidades com álcool gel disponível no setor ou a lavagem das mãos.
- Quartos e/ou leito em que o paciente estiver internado e apresentar placa de alerta a respeito de precauções, favor procurar o enfermeiro para saber como proceder e esclarecer dúvidas.
- Não visite pacientes caso esteja com resfriado, tosse, febre ou outras doenças transmissíveis.
- Evite trazer quaisquer objetos que possam ter fontes de sujidades a fim de evitar transmissão de infecções.
- Todo paciente que passar por procedimento cirúrgico poderá receber uma ligação do CCIH para investigação de infecção pós-cirúrgica.

### **HOTELARIA**

O Hospital São Paulo fornece aos pacientes camisolas, roupas de cama, cobertores, toalhas de banho e rosto, travesseiros e sabonetes. Os demais produtos de higiene pessoal devem ser trazidos para o paciente, como também para o acompanhante.

### **SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA**

- As refeições são elaboradas de acordo com as prescrições médicas e orientação da nutricionista, dentro das técnicas de controle, qualidade e normas da Vigilância Sanitária, zelando pela qualidade dos serviços prestados, sendo proibido oferecer qualquer tipo de alimento ao paciente que não seja proveniente do Serviço de Nutrição e Dietética.
- As refeições para pacientes estão incluídas no valor da diária hospitalar, são elas: desjejum, almoço, lanche, jantar e ceia.
- O serviço de Copa funciona 24 horas, solicitações extras às refeições padronizadas e solicitações de refeições para acompanhantes serão cobradas à parte na alta hospitalar.

| Principais refeições | Horário            |
|----------------------|--------------------|
| Desjejum             | A partir das 07:30 |
| Almoço               | A partir das 11:30 |
| Jantar               | A partir das 17:30 |



### PARTICIPAÇÃO NOS SEUS CUIDADOS

- Certifique-se de que as informações foram claras e compreendeu as instruções fornecidas pela equipe, caso julgue necessário, solicite que um familiar esteja com você.
- Caso haja dúvidas sobre o tratamento, medicamentos, exames, pergunte ao seu médico e à equipe.
- Participe em todas as decisões acerca do seu tratamento, se julgar necessário busque auxílio com seus familiares

### ALTA HOSPITALAR

- As altas são realizadas a critério médico, entre 07:00h e 22:00h. Providencie junto aos seus familiares transporte ou caso seja necessário solicite junto à enfermagem transporte especializado.
- Todo paciente de alta deverá obrigatoriamente deixar seu leito acompanhado pela enfermagem e passar pela recepção do hospital, onde será retirada a pulseira de identificação do paciente, entregue a autorização de saída fornecida pela enfermagem e checagem de despesas extras se houver.
- Na alta de recém-nascidos será conferido a identificação do bebê com a identificação da mãe
- A rouparia do Hospital bem como utensílios da copa são conferidos diariamente, sendo que a diferença será cobrada no momento da alta.

### CONTAS PARTICULARES



**O hospital não realiza nenhum tipo de cobrança/ solicitação de depósito via telefone.** Sempre que for realizado o fechamento da conta ou qualquer solicitação médica será solicitada a presença do familiar no setor de contas particulares.

Qualquer dúvida entrar em contato imediatamente com ramal 142 de segunda a sexta-feira das 07:30 às 17:18, ou acione a recepção nos finais de semana e noturno.

### DEMAIS SERVIÇOS

- **SERVIÇO DE TV:** O HSP dispõe de serviço terceirizado de televisão, sendo que a contratação deve ser solicitada diretamente na recepção e a cobrança das diárias serão somadas a partir da data de retirada até a entrega do controle na recepção.

- **ACESSO À INTERNET:** O Hospital disponibiliza acesso à internet Wi-Fi em alguns setores, maiores informações podem ser esclarecidas na recepção.

- **LIGAÇÕES TELEFÔNICAS:** Para realização de ligações telefônicas, o paciente deverá discar o ramal 9 e solicitar à telefonista. As ligações são de responsabilidade do paciente, e serão tarifadas, sendo cobradas no momento da alta do paciente ou caso prefira poderá realizar a chamada a cobrar, basta informar à telefonista.

#### - PRINCIPAIS RAMAIS

Para realizar ligações internas basta teclar o número desejado, segue principais ramais:

Serviço de Nutrição e Dietética: 702

Serviço Social e SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente): 146

Recepção: 131 ou 132

PABX: 9

O Hospital São Paulo está à disposição para que você e sua família venha conhecer nossas dependências e esclarecer todas as dúvidas.

- **SOLICITAÇÃO CÓPIA DO PRONTUÁRIO MÉDICO:** Deverá ser solicitado na Administração do Hospital situada na Rua Visconde de Inhaúma, 1600. Deverá ser feita a solicitação pelo próprio paciente com autenticação de assinatura. Maiores informações: (16)3977-8403 Secretaria ou Recepção (16) 3977-8400

## **DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES E FAMILIARES**

### **DIREITOS**

- 1 – A receber atendimento digno, atencioso e respeitoso e sem preconceito.
  - 2 – De ser identificado pelo seu nome ou sobrenome, bem como pela data de nascimento, não devendo ser chamado pelo nome da doença; por números ou códigos; ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
  - 3 – Poder identificar o profissional por crachá, em local visível, contendo o nome completo, cargo e o nome da instituição.
  - 4 – Receber informações claras, objetivas e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural, sobre ações diagnósticas, terapêuticas e anestésicas, possíveis consequências, duração do tratamento, exames e condutas, riscos e benefícios.
  - 5 – Consentir ou recusar de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte de seu tratamento. Quando ocorrem alterações significantes no estado de saúde inicial ou da causa pela qual o consentimento foi dado, este deverá ser renovado. Nos casos comprovados da incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado.
  - 6 – Revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.
  - 7 – De ter uma segunda opinião médica com profissional de sua confiança.
  - 8 – De ter prontuário médico elaborado de forma legível e de consultá-lo de acordo com a legislação vigente, com observação ao Código de Ética Médica e normas estabelecidas pelo Hospital. O prontuário médico deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.
  - 9 – Receber as receitas com o nome genérico do medicamento e não o código, sendo que as receitas devem ser digitadas ou ter grafia legível, além da assinatura e do carimbo com o número do registro do respectivo Conselho Profissional.
  - 10 – Receber, quando solicitar, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
  - 11 – A ter segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do Hospital.
  - 12 – Acesso às suas despesas particulares.
  - 13 – De ter resguardado o sigilo médico, desde que não acarrete riscos à terceiros ou à saúde pública.
  - 14 – Manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade.
  - 15 – Receber visitas de amigos e parentes em horários que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas e regulamentos do Hospital, bem como não recebê-los mediante expressa manifestação de vontade ou por ordem médica.
  - 16 – Quando, criança ou adolescente, a permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável durante o tratamento em regime de internação, o nome do pai/mãe ou acompanhante autorizado, deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário.
  - 17 – Quando idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, ao atendimento preferencial, respeitadas as situações de urgência/emergência, sendo-lhe assegurado o direito a acompanhante; o nome do acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário.
  - 18 – Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
  - 19 – Ser esclarecido se o tratamento ou diagnóstico é experimental ou faz parte de pesquisa.
  - 20 – A uma morte digna e serena, podendo opinar ele próprio (desde que lúcido) ou responsável legal, por local ou acompanhamento e ainda, se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida, devendo ser realizado consentimento esclarecido de recusa de tratamento/procedimento, bem como a informação ser devidamente registrada e fundamentada pelo médico responsável em prontuário diariamente, conforme disposição do Código de Ética Médica.
  - 21 – À dignidade e respeito, mesmo após a morte, sendo os familiares ou responsáveis avisados imediatamente após o óbito.
  - 22 – De não ter nenhum órgão retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, ou de seu responsável legal nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.
  - 23 – Ter acesso às informações qualitativas do sangue, nos casos em que a transfusão for necessária.
  - 24 – De ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças do Hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.
- Os presentes Direitos dos Pacientes e Familiares do Hospital São Paulo está baseado na Lei Estadual nº 10.241, de 17 de março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços e das ações de saúde no Estado de São Paulo; na Lei Federal nº 8.060, de 13 de julho de 1990, que promulga o Estatuto da Criança e do Adolescente e na Lei nº 10.741, de outubro de 2003, que promulga o Estatuto do Idoso; na Lei 10.406, de Janeiro de 2002 que instituiu o Código Civil; e na Constituição Federal de 1988.

### **RESPONSABILIDADES**

- 1 – Dar informações precisas, completas e acuradas sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, podendo ser prestadas pelo responsável legal, quando for o caso.
- 2 – De informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- 3 – De demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
- 4 – De seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.
- 5 – De autorizar e consentir expressamente os procedimentos médicos e exames, quando o caso requer.
- 6 – De indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital quaisquer mudanças nesta indicação.
- 7 – De quitar suas pendências particulares, bem como aquelas não cobertas pelo seu plano de saúde. Este dever também é de responsabilidade do responsável financeiro.
- 8 – De conhecer a abrangência da rede disponível, bem como o rol de cobertura do seu convênio médico.
- 9 – De providenciar as devidas autorizações junto ao plano de saúde, quando o caso.
- 10 – Bem como seu acompanhante, de desocupar o leito, logo após a alta médico-hospitalar, verificando se não esqueceu nenhum pertence pessoal.
- 11 – De conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital, através do Manual de Orientação ao Paciente.
- 12 – De respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da Instituição.
- 13 – De zelar, e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam, pelas propriedades do Hospital colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento.



14 – De participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazer.

15 – De atender e respeitar a proibição de fumo e bebidas alcoólicas nas dependências do Hospital, extensivo aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

16 – De tratar todo o pessoal hospitalar, os outros pacientes e visitantes, com cortesia e respeito; cumprir todas as regras do hospital e normas de segurança; seja atento aos níveis de ruído, privacidade e número de visitantes.

17 - Deve colocar questões quando não percebe a informação, ou instruções, que lhe são dadas. Se acredita que não é capaz de seguir o seu plano de tratamento, é responsável por dizê-lo ao seu médico. É responsável pelos resultados, se não seguir o plano de cuidados, tratamento e serviços.



## PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Eu \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, declaro que recebi nesta data o Manual de Orientações  
ao Paciente do Hospital São Paulo, com orientações necessárias sobre o funcionamento do hospital e estou de acordo  
com as informações contidas neste documento.

Nome do Paciente (Responsável Legal): \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_                      RG: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**etiqueta p/ prontuário e destacado**