



MANUAL DE

internação hospitalar



Palavra do Presidente

O **Hospital Beneficência Portuguesa de Santos** agradece sua preferência por nossos serviços. Esperamos que sua estada em nossas dependências seja breve e tranquila e que possamos atendê-lo com o que há de melhor em relação a equipamentos e técnicas, oferecendo todo o cuidado de maneira humana e calorosa. Em caso de dúvidas, oriente-se com a enfermeira chefe da Ala ou solicite sua presença tocando a campainha.

Missão

Prestar assistência a saúde de forma ética e humanizada com responsabilidade social.

Visão

Tornar-se autossustentável com excelência na prestação de serviços de saúde para a comunidade.

Valores

Para realizar nossa missão, afirmamos nossos valores éticos e humanitários de liderança, trabalho em equipe, respeito e compromisso com o cliente, colaborador e preservação da nossa História.



índice

Ambulatório Serviço Social SAC	4
Fale com o SAC Serviço de Protocolo Geral	6
Orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	7
Informações referentes à Internação	8
Serviço de Nutrição e Dietética	14
Refeições para Acompanhantes / Direitos	15
Serviços Telefônicos	16
Higienização Alta Capela Santo Antônio	17
Serviço de Humanização	18
Nossa História	19

Ambulatório

O Ambulatório de Especialidades foi projetado para dar mais conforto a médicos e pacientes. Com infraestrutura encontrada em recepção de hotéis cinco estrelas, a sala de espera está dotada de confortáveis acomodações.

Horário de Funcionamento: de segunda à sexta, das 8h às 18h.

 R. Monsenhor de Paula Rodrigues, 200

 (13) 2102-3420 (para agendamentos)

Serviço Social

Durante uma internação com frequência surgem "circunstâncias sociais adversas" que necessitam do auxílio assistente social, este profissional realizará um diagnóstico social pautado na análise das carências e das necessidades existentes, definindo ações a serem realizadas. O assistente social realizará o acolhimento aos pacientes, familiares/acompanhantes das Unidades de internação sempre que solicitado, dispensando atendimento e acompanhamento sistemático, fortalecendo vínculos, identificando demandas, realizando orientações e/ou encaminhamentos necessários. A atividade do assistente social na SPB tem objetivo de oferecer uma assistência de qualidade, desejando que seu tratamento e sua passagem pelo ambiente hospitalar seja humanizada e a mais breve possível.

SAC

Procuramos ouvir o que nossos clientes tem a dizer, suas sugestões, críticas, elogios são importantes para nós, para avaliarmos a qualidade de nossos serviços e garantir sua satisfação. Realizamos visitas aos pacientes internados apresentando nosso serviço, realizando pesquisas periódicas e buscando providências imediatas. Cada vez que um problema é identificado, nos mobilizamos e adotamos ações corretivas, as quais contribuem na redução de novas queixas possibilitando a implantação de novas e melhores práticas. Fale conosco e contribua para melhoria contínua de nossos serviços, pois ao receber sua informação, faremos o registro e encaminharemos a informação ao gestor da área em questão, ao término do processo interno daremos retorno.

Fale com o SAC



Por telefone:

E-mail:

(13) 2102-3434 - Ramal 2174

sac@hbpsantos.org.br

Pessoalmente:

Na sala do SAC, localizada no térreo do hospital Santo Antônio

Nas acomodações:

WhatsApp:

Solicite a visita através do Ramal 2174

(13) 2102-3534

Horário de atendimento presencial:

das 8h às 12h e das 13h às 17h, de 2ª a 6ª feira

Serviço de Protocolo Geral

Cópia do prontuário médico, ficha de atendimento de Pronto Socorro, ECG e/ou exames laboratoriais: Ao fazer esse tipo de solicitação, será necessário o paciente vir pessoalmente (APÓS ALTA), ao setor de Protocolo Geral, preencher um Requerimento Hospitalar e anexá-lo com a cópia do documento com foto (RG ou CNH).

Caso o paciente esteja impossibilitado de vir pessoalmente, o requerente (filho(a) , mãe, pai, irmã(o) ou esposa(o)) deve comparecer com RG do mesmo, RG do paciente, uma procuração registrada em cartório e a certidão de casamento (caso seja esposa(o)). Em casos de óbito, acrescentar a certidão de óbito.

Prazo de entrega:

• Prontuário ou ficha de atendimento: 30 (trinta) dias corridos.
Valor cobrado: R\$0,30 por folha.

- Exames laboratoriais: 3 (três) dias úteis.
- ECG: 7 (sete) à 15 (quinze) dias corridos.

Horário de atendimento:

De Segunda à Sexta- feira, das 08:00 às 17:00h.

Falar com Marlene ou Izabel

Tel.: (13)2102-3434 Ramal 3536

Tomografia, RX, USG e entre outros, direto no serviço da Tomosantos e Angiocorpore.

Orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

A prevenção e o controle da infecção hospitalar passa pelas mãos de cada pessoa que lida com o paciente direta ou indiretamente, portando um esforço conjunto. Como o visitante é considerado parte contribuinte na recuperação do paciente, sugerimos seguir algumas orientações:

Higienizar as mãos: 80% dos germes e bactérias são transmitidos pelas mãos, por este motivo orientamos a higienização das mãos antes e após tocar o paciente. Retire pulseiras e relógios quando for acompanhar ou visitar o paciente, isso facilita a higienização das mãos.

Kit Higiene: Cada paciente é responsável por trazer para o hospital, na internação, seu Kit de Higiene contendo: creme dental, escova de dentes, enxaguante bucal (cepacol), sabonete, shampoo, condicionador, escova de cabelos, desodorante, hidratante para o corpo, e o que mais julgar importante trazer para seu cuidado pessoal. (o hospital fornece esses itens apenas no dia da sua internação.)

Alimentos: O Serviço de Nutrição Hospitalar oferece dieta aos pacientes conforme necessidade dos mesmo e orientação médica, não necessitando que alimentos sejam trazidos de casa, evitando assim o aparecimento de formigas, baratas e outros insetos que também são carreadores de infecções.

Visitas: Realizar visitas aos parentes e amigos em casa. O número de visitantes no quarto deverá ser restrito ao mínimo, pois a aglomeração de pessoas favorece a disseminação de gripe outras viroses respiratórias.

Quando estiver doente, evite visitar o paciente: Durante a visita ao paciente, não manipule outros doentes, As infecções passam, também, através das mãos não lavadas. Não compartilhe objetos com outros pacientes, como: escovas, aparelhos de barbear, sabonetes, celular. Flores podem conter fungos e bactérias prejudiciais aos pacientes internados, por isso não leve flores.

Etiqueta respiratória: É um conjunto de medidas para prevenir gripes, resfriados, e outras infecções que são transmitidas por gotículas da boca e nariz: higienize as mãos com água e sabonete ou álcool gel, antes das refeições, antes de tocar nos olhos, na boca e nariz e após tossir espirrar ou usar o banheiro; evite tocar nos olhos e na boca após contato com superfícies como maçanetas e telefones, etc. Se estiver espirrando ou tossindo, cubra o nariz e a boca com o cotovelo, o fique a um metro de distância das pessoas; evite aglomerações e ambientes fechados.

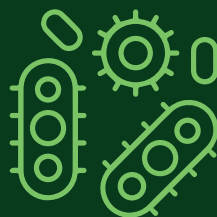
No quarto: O visitante não deverá deitar ou sentar na cama do paciente ou em outra cama evitando desta maneira “carregar” os microrganismos tanto para o leito hospitalar quanto para a sua roupa.

Dê carinho ao paciente, mas evite tocar em curativos e equipamentos relacionados ao tratamento do mesmo, Em caso de dúvidas sobre soro, curativo e outras situações, procure a Enfermagem ou médico responsável para esclarecê-las.

Crianças: Evitar que circulem pelo hospital, pois a defesa imunológica é diminuída em relação aos adultos tornando-as mais expostas á doenças e infecções.

Precauções: Ao encontrar placas de sinalização de isolamentos / precauções, na porta do quarto do paciente, procure orientação no posto de enfermagem. As placas têm o objetivo de “alertar” quanto aos cuidados especiais que devemos ter neste período de tratamento. Tire suas dúvidas, procure profissionais e saiba que todos os cuidados prestados ao seu familiar/paciente são unicamente em benefício dele.

Cirurgias: O SCIH preocupa-se com os pacientes mesmo após a alta, realizando acompanhamento por ligação telefônica aos pacientes que realizam cirurgias na instituição.



1

Termo de Responsabilidade

O Termo de Responsabilidade é um documento resumido no qual são definidos os compromissos das partes, Hospital / Paciente e/ou responsável pelo paciente quanto às normas do Hospital e as responsabilidades de natureza financeira. Para que a internação seja concretizada, o responsável pelo paciente deverá apresentar toda a documentação necessária e assinar o Termo de Responsabilidade.

2

Documentos necessários para internação

Paciente de Convênio

- ✓ Cartão do Convênio (válido);
- ✓ Guia do convênio autorizada;
- ✓ RG;
- ✓ CPF;



Internação Eletiva Cirúrgica

O paciente eletivo cirúrgico tem direito à acompanhante

Internação Eletiva (menores de 18 anos)

É obrigatória a presença do responsável e facultativa a presença do paciente, devendo trazer todos os documentos citados anteriormente.

Nota: Salvo paciente que seja casado.

Internação (menores de 18 anos)

É assegurado por lei, ao menor de 18 anos completos, o acompanhamento de um responsável, mesmo para internação em enfermaria, durante todo o período de internação.

Nota: salvo paciente que seja casado.

Internação - idosos

É assegurado por lei, ao paciente com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, o acompanhamento de um responsável, mesmo para internação em enfermaria e durante todo o período de internação.

Acomodações

Garantimos as acomodações conforme acordado com seu convênio. A opção por acomodações superiores implicará na necessidade de pagamento da diferença de aposentos e deverá ser solicitada no setor de internação. Honorários médicos deverão ser negociados diretamente com o seu médico.

Pertences

Os valores e pertences de pacientes internados deverão ser recolhidos pelo seu responsável no ato da internação. Não nos responsabilizamos por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive jóias, dinheiro, cartões de crédito, celulares ou pertences em geral.

Achados e Perdidos

Pertences e documentos encontrados nas dependências do hospital serão encaminhados para o setor de SAC. Para mais informações e retiradas dos pertences, entrar em contato através do telefone 2102-3434 - Ramal 2174.

Segurança

O Hospital Sociedade Portuguesa de Beneficência de Santos tem como compromisso assegurar a disponibilização de recursos suficientes para a promoção da segurança do paciente e seus acompanhantes, por meio da adoção de boas práticas focadas na prevenção e eliminação de riscos no ambiente hospitalar. A segurança e a qualidade dos serviços prestados é uma meta constante incentivada pela instituição, através dos cumprimentos das legislações vigentes, seguindo recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e adotando critérios estabelecidos por importante sistema de acreditação hospitalar.

Achados e Perdidos

Pertences e documentos encontrados nas dependências do hospital serão encaminhados para o setor de SAC. Para mais informações e retiradas dos pertences, entrar em contato através do telefone

Por telefone:

(13) 2102-3434 - Ramal 2174

WhatsApp:

(13) 2102-3534

3

Carências

As carências estabelecidas pelos Convênios serão observadas e obedecidas. Desta forma, dentro do período de carência, as internações assumirão caráter particular e os honorários médicos serão negociados entre o paciente (ou responsável) e o médico.

4

Transferência para outro Hospital

A transferência para outro hospital, por desejo do próprio paciente ou dos familiares, somente ocorrerá mediante a liberação do médico. Importante salientar que a responsabilidade dessa transferência é exclusiva do paciente ou familiares, não cabendo qualquer procedimento a esta instituição. A transferência deverá ser acompanhada e/ou orientada pelo Serviço Social do seu convênio.

5

Transferência Interna

Sempre que o paciente necessitar de transferência para o CTI, o leito por ele ocupado deverá ser liberado. Ao receber alta do CTI, o paciente terá à disposição um novo leito. Caso deseje trocar de acomodação deverá solicitar à internação, que a disponibilizará assim que possível. Será solicitada a presença do familiar para esta transferência. Será solicitada a presença do familiar para esta transferência em um prazo de 02 (duas) horas. Os pertences serão entregues aos devidos responsáveis.



- Caso haja alguma conta a acertar com esta Instituição no que se refere a sua internação, você deverá comparecer ao Departamento de Cobranças, de segunda a sexta-feira, entre às 9h e 16h;
- Para os casos de não autorização do convênio, será realizada a cobrança particular após a alta do paciente;
- Esta Instituição se reserva no direito de cobrar os danos causados em seu patrimônio pelo paciente, seus acompanhantes e visitantes, conforme pré-estabelecido no termo entregue pelo Serviço de Governança.

As contas serão apresentadas a cada 02 dias, permitindo que o paciente ou responsável tenha acesso aos gastos e efetuar o pagamento por período. Honorários Médicos não serão cobrados em contas hospitalares, salvo os Plantões de UTI, Médico diarista da UTI, Anestesiista, Nutrologia - (alimentação especial: enteral/parenteral).

Pacotes Cirúrgicos

Incluso: 01 diária (hotelaria), Materiais e medicamentos (ala), Anestesia, Centro Cirúrgico (materiais e medicamentos).

Excluso: Diária de UTI, Honorários: Plantão da UTI, Médico diarista da UTI, Nutrologia (Médico Nutrólogo) - (alimentação especial: enteral/parenteral), Hemoterapia - bolsas de sangue s/n, Serviço de Anatomia, Serviço de Fisioterapia, Serviços Laboratoriais, OPME - órteses, próteses e matérias especiais - salvo pacotes que já estejam acordados.

Convênios

Despesas não autorizadas pelo Plano de Saúde serão informadas ao paciente ou responsável e deverão ser pagas conforme tabela Particular

Orientações para Pacientes Cirúrgicos

- Manter jejum de 8 horas (Chá, café e água podem ser ingeridos até 02 horas antes do procedimento cirúrgico);
- Retirar adornos (anéis, piercing, aliança, colar);
- Utilizar esmaltes claros;
- Não utilizar unhas postiças, maquiagem, mega hair com fios de nylon, cílios postiço;
- Retirar lentes de contato e prótese dentária;
- Realizar consulta pré anestésica;
- Orientações relacionadas ao uso de medicações serão obtidas na consulta pré anestésica;
- Trazer todos os exames relacionados a cirurgia.

7

Assistência Médica e Enfermagem

- Nossa equipe de enfermagem somente executará as prescrições feitas pelos médicos responsáveis ou de seus assistentes autorizados e inscritos na Diretoria Clínica;
- Não será permitida a interferência de acompanhantes e visitas na assistência ao paciente durante sua permanência neste Hospital, sob risco de agravar o estado de saúde do paciente.

8

Estacionamento

- Contamos com estacionamento 24 horas terceirizado (SanPark) - a cobrança é feita por período;
- Não nos responsabilizamos por pertences deixados em seus veículos;
- Não entregue as chaves do seu veículo a qualquer pessoa, leve-as consigo;
- Tolerância máxima para embarque e desembarque: 10 minutos.

9

Acesso



Entrada Principal

📍 Av. Bernardino de Campos, 47



Pronto Socorro

📍 R. Monsenhor de Paula Rodrigues, S/N.

10 Horário de Visitas

SUS - 14 às 16h / 20 às 20h30

CONVÊNIO E PARTICULAR - 7 às 21h30

CTI (I, II, III, IV e Cardio) - 12 às 13h / 20 às 20h30

11 Boletim Médico

Os boletins médicos dos CTI's são divulgados na visita da tarde.

12 Orientação para Acompanhantes

- O acompanhante, em qualquer tipo de internação, deverá permanecer 24h ao lado do paciente;
- A troca de acompanhante, caso seja necessária, deverá ocorrer entre 7h e 21h. Ela pode ser feita pela Portaria do Hospital Santo Antônio (das 7h às 19h) ou pela Portaria do Hospital Santa Clara (das 19h às 21h);
- O acompanhante deverá ser do mesmo sexo que o paciente (nos casos de acomodação tipo enfermaria). Não será permitido a permanência de acompanhante menor de idade;



Serviço de Nutrição e Dietética

Refeições -----

A refeição é parte integrante da terapia do paciente hospitalizado. Como os demais procedimentos, é prescrita pelo médico e apenas por ele poderá ser alterada.

- Não é permitida a entrada de alimentos no hospital, pois pode comprometer a segurança e o plano alimentar individual do paciente. A entrada de alimentos é permitida somente com autorização médica e orientação da nutricionista.
- A nutricionista e/ou técnica de nutrição passará visita em até 24 horas após a internação do paciente para dar as devidas orientações sobre a dieta prescrita.
- Todas as refeições do paciente estão incluídas na diária hospitalar e serão servidas nos seguintes horários:

Refeições	Horários
Desjejum	7h20 às 09h30
Almoço	11h30 às 13h30
Lanche da tarde	15h00 às 16h00
Jantar	17h30 às 18h30
Ceia	20h às 21h30

Diariamente é servida garrafa de água mineral de 1,5 litros para uso exclusivo do paciente. Caso haja necessidade de reposição, comunicar a copeira.

Refeições para Acompanhantes / Direitos

SUS

O acompanhante do paciente internado pelo SUS, tem direito as seguintes refeições: almoço e jantar, quando o paciente for menor de 18 anos ou tiver idade superior a 60 anos, mediante autorização do Enfermeiro.

CONVÊNIO/ PARTICULAR

O acompanhante do paciente internado através de plano de saúde ou particular, terá direito as refeições: desjejum, almoço e jantar, quando autorizadas pelo plano de saúde que serão servidas no quarto junto às refeições do paciente. Solicitar autorização para o Enfermeiro.

Para o acompanhante que o SUS e o convênio não oferecer cobertura para as refeições, o mesmo pode dirigir-se ao setor de tesouraria ou internação para comprar um vale-refeição. Esse vale deve ser entregue à copeira e as refeições serão servidas no mesmo horário das refeições dos pacientes.

Os alimentos servidos nas refeições de acompanhantes não poderão ser ofertados aos pacientes. Caso necessite de Orientação de Alta Nutricional, solicitar para a Enfermagem acionar o Serviço de Nutrição e Dietética.



Para melhor utilização do nosso serviço telefônico:

- Certifique-se de que o telefone não está fora do gancho;
- As ligações interurbanas e para celulares, serão feitas somente pela telefonista, pressionando a tecla 9. Ligações DDI serão cobradas na alta do paciente;
- Para ligações locais, disque 0 (zero) e o número desejado;
- Disponibilizamos, gratuitamente, em todas as áreas do Hospital o serviço de Wi-Fi.



Telefonista - tecla 9

Ramais úteis:

- Administração -----**3506**
- Internação -----**3412**
- Serviço de Hotelaria Hospitalar-----**2104**
- Serviço de Nutrição e Dietética-----**3430**
- Lanchonete -----**3401**
- SAC - Serviço de Apoio ao Cliente-----**2174**
- Setor de Humanização -----**2202 / 2177**

Comunicado Importante

Alguns pacientes internados em instituições de saúde da Região e seus parentes relataram ter recebido ligações solicitando o depósito de valores para o custeio de tratamentos ou compra de materiais e medicamentos não autorizados pelos seus respectivos convênios. Alertamos que, toda comunicação com o hospital é feita presencialmente por um funcionário identificado e a entidade nunca solicita depósito bancário por telefone. Caso receba ou conheça alguém que recebeu este tipo de ligação, entre em contato imediatamente com o hospital ou seu convênio e posteriormente denuncie. Trata-se de um golpe.

Higienização -----

A higienização é feita diariamente por uma equipe qualificada, com técnicas e produtos específicos para a área de saúde, seguindo todos os requisitos da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Caso necessite de uma nova higienização, por favor, solicitar a enfermagem ou alguém da equipe de Higienização.

Alta -----

O paciente com Alta hospitalar assinada pelo seu médico assistente sairá acompanhado por um profissional da instituição até a portaria para sua liberação. É importante a presença de um familiar ou responsável na alta hospitalar. O paciente com alta hospitalar assinada pelo seu médico assistente terá o prazo de 2 horas para desocupar o leito e sairá acompanhado por um profissional da instituição até a portaria para sua liberação.

Capela de Santo Antônio -----

Inaugurada em 1º de dezembro de 1926, a Capela da Sociedade Portuguesa de Beneficência de Santos, localizada no 1º andar do hospital Santo Antônio, preserva as características das capelas portuguesas em estilo neocolonial, à época, muito em evidência no Brasil.

Aberta diariamente, o santuário teve seu altar-mor construído em 1930, que ao lado das belíssimas imagens forma ambiente convidativo à reflexão, independentemente da religião de quem nele se refugia em busca de conforto espiritual.

Raridade – A imagem de Santo Antônio esculpida em madeira portuguesa no altar-mor da Capela, chama a atenção não apenas pela preciosidade dos detalhes, mas também pela raridade do visual: Santo Antônio com o Menino Jesus ao colo, carrega atravessada no ombro, a sacola de pães. A raridade dessa imagem é alvo de pesquisa. Na capela, mais quatro suntuosas imagens: São José, Nossa Senhora de Fátima, Santa Isabel de Portugal e Coração de Jesus.



Serviço de Humanização

Desde 2003, a Política Nacional de Humanização foi implantada na rede SUS com o objetivo de promover a qualificação da saúde pública no Brasil, através de práticas de atenção e gestão. Na rede particular, os melhores hospitais orientam seus funcionários para quem tenham uma postura mais empática e implantam ações de integração humana nas etapas do tratamento.

No HBP, o processo de humanização foi incorporado em toda a instituição, desde gestores e diretores a corpo clínico e pacientes. Além de todos os profissionais serem instruídos a mostrar interesse pela vida e história e tratá-los pelo primeiro nome, há parceria com atrações da região para que os pacientes fiquem sempre alegres.

Conheça alguns projetos: Tchau Dodói, Pet Terapia, Bailarina, Violonista, Café com o presidente Ademir Pestana, Dia Feliz, Tarde da Beleza e Música no Jardim, são alguns recorrentes. Além disso, existem as atividades temporais como: Outubro Rosa, Novembro Azul, ações na Páscoa, Natal, Dia do Médico, Dia da Enfermagem, Setembro Amarelo, Dia da Alta e outras datas.

O Humaniza-Benê faz com que o paciente se sinta estimado, valorizado e querido pela instituição.



Nossa História

A Beneficência Portuguesa de Santos, localizada na Av. Bernardino de Campos, 47, Vila Belmiro, é uma instituição médico-hospitalar com mais de um século e meio de história dedicada à promoção da saúde e bem-estar da comunidade.

Fundada em 21 de agosto de 1859 por um grupo visionário de 20 portugueses liderados por José Joaquim de Souza Airam Martins, a instituição iniciou suas atividades com a inauguração do primeiro hospital em 12 de abril de 1868, no bairro Paquetá. Em um marco de crescimento e expansão, mudou-se para a sede atual em 1º de dezembro de 1926, solidificando-se como uma referência na região.

Em 1990, a Beneficência deu um passo adiante ao inaugurar o Hospital Santa Clara, anexo ao Hospital Santo Antônio, demonstrando seu comprometimento contínuo em atender às crescentes necessidades de saúde da comunidade. Esse crescimento também reflete a adaptação constante da instituição às demandas contemporâneas.

O reconhecimento do valor arquitetônico da Beneficência veio em 2012, quando o prédio foi tombado pelo Condepasa, garantindo a preservação de suas características originais. A Capela Santo Antônio, erguida em 1930, é uma joia cultural que enriquece a experiência dos frequentadores da instituição.

Ao longo de sua história, a Beneficência Portuguesa de Santos se manteve na vanguarda do atendimento médico-hospitalar na região, incorporando inovações e adaptando-se às mudanças sociais e tecnológicas. A instituição é reconhecida por profissionais e estudiosos de diversas áreas, sendo alvo constante de pesquisa.

Hoje com cerca de 50 especialidades médicas, com alta complexidade nas áreas de cirurgia vascular, tórax, urologia, gastroenterologia, cabeça, pescoço e implantação de marca-passo, a Beneficência é padrão de referência regional no setor de Oncologia.



HBP