



MANUAL DO PACIENTE

“Segurança e cuidado para você.”



HOSPITAL
SANTA HELENA
GOIÂNIA - GO



SUMÁRIO

- [Mensagem de Boas-vindas – pág. 3](#)
- [Valores, Missão, Visão e Negócio – pág. 4](#)
- [Internação – pág. 5](#)
- [Orientações Gerais de Internação – pág. 6](#)
- [Cirurgias e Diagnóstico por Imagem – pág. 7](#)
- [Transferências e Mudança de Acomodação – pág. 8](#)
- [Horários de Visitas e Acompanhantes – pág. 9](#)
- [Visitantes e Hotelaria Hospitalar – pág. 10](#)
- [Rastreamento de Enxoval e Rouparia – pág. 11](#)
- [Higienização e Conforto – pág. 12](#)
- [Cobertura do Plano, Acesso e Ouvidoria – pág. 13](#)
- [Alta Hospitalar – pág. 14](#)
- [Normas e Controle de Infecção – pág. 15-17](#)
- [Precauções de Isolamento e Cuidados Especiais – pág. 18](#)
- [Segurança do Paciente – pág. 19-20](#)
- [Direitos e Deveres do Paciente – pág. 21-22](#)
- [Alimentação \(Pacientes e Acompanhantes\) – pág. 23-25](#)
- [Apoio ao Paciente – pág. 26](#)
- [Contatos Úteis – pág. 27-28](#)
- [Vizinhança \(Bancos, Drogarias e Restaurantes\) – pág. 29](#)



**Sumário Interativo
Clicável**

SEJA BEM VINDO(A) AO HSH!

Caro Paciente,

Obrigado por escolher o Hospital Santa Helena para cuidar da sua saúde! Além do carinho e da competência de nossos médicos e profissionais especializados, a partir de agora, você tem ao seu dispor todos os recursos físicos e tecnológicos necessários ao seu pronto e completo restabelecimento.



Neste Manual do Paciente, você, seu acompanhante e visitante terão acesso a informações fundamentais para que a sua estadia conosco seja eficaz e bem-sucedida. Aqui constam os seus direitos como cliente, nossos deveres como instituição de saúde, além de dicas quanto ao processo de internação, procedimentos de estadia e alta. Além disso, confira abaixo as 6 (seis) metas internacionais de segurança do paciente, aplicadas diariamente no Hospital Santa Helena:

- Identificação correta do paciente
- Comunicação efetiva
- Melhorar a segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos
- Assegurar cirurgias realizadas corretamente
- Reduzir o risco de infecções associadas a cuidados de saúde
- Reduzir o risco de quedas e lesões

Opções de alimentação e outras normas que garantem o bem-estar de nossos clientes e a eficiência operacional da nossa instituição, também fazem parte desta publicação.

Toda a nossa equipe está a sua disposição para tirar quaisquer dúvidas que possam surgir ou até mesmo para solucionar suas solicitações. Conte conosco!



Missão

Prestar assistência hospitalar de forma personalizada, buscando excelência, com eficácia, empatia, segurança e resolutividade, proporcionando satisfação e o bem estar aos nossos clientes



Negócio

Encantar o cliente, oferecendo solução em saúde e bem-estar de geração em geração



Visão

Ser reconhecido nacionalmente pela excelência nos serviços.



Valores

Respeito

Pautar as ações nos preceitos e valores éticos de forma a resguardar a pessoa ou à instituição de ações e atitudes inadequadas, para não prejudicar ou comprometer os objetivo.

Empatia

Estabelecendo um laço de confiança, se conectando ao outro e mostrando a capacidade de compreender seus problemas e sentimentos, fazendo com que a solução seja encontrada com mais eficiência e profissionalismo.

Pertencimento

Inspirando, integrando pessoas e encontrando meios que contribuam para que nossos colaboradores sintam-se plenamente pertencentes, não só ao ambiente, mas aos negócios de uma forma geral, fortalecendo o engajamento dos nossos colaboradores e realização.

Integridade

Gerando confiabilidade, oferecendo uma boa estrutura à disposição dos pacientes, acompanhada de um corpo clínico e de colaboradores engajados, sendo reconhecida como uma empresa idônea, capaz de garantir um ambiente saudável para todos os envolvidos.

Humanização

Oferecendo condições de trabalho no intuito de somar forças em busca de uma assistência de qualidade, tendo o acolhimento como um método de trabalho fundamental

Colaboração

Promovendo o trabalho em equipe, incentivando a troca de ideias e experiências entre os colaboradores, para que juntos possamos atingir objetivos comuns de forma eficaz e inovadora, fortalecendo a união e a coesão dentro da instituição.



INTERNAÇÃO

HOSPITAL
SANTA HELENA
GOIÂNIA - GO



PROCEDIMENTO DE INTERNAÇÃO

Para Pacientes cirúrgicos e/ou de exames de diagnóstico por imagem:

- O setor de agendamento entrará em contato com o paciente um dia antes do procedimento para informar sobre o que precisa trazer, e também irá encaminhar o Manual do Paciente Cirúrgico.

ATENÇÃO: No dia da internação, você deve levar os documentos listados abaixo, já preenchidos e assinados:

PACIENTES CIRÚRGICOS E/OU DE EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

- Documentos pessoais (CPF, RG e carteirinha do convênio vigente);
- **Termo de consentimento informado do serviço de anestesiologia assinado pelo médico e paciente;**
- Ficha de avaliação pré-anestésica;
- **Termo de consentimento Informado do procedimento cirúrgico assinado pelo médico e paciente;**
- Exames laboratoriais e/ou de imagem (se houver).

PACIENTES CLÍNICOS

- Guia do convênio autorizada;
- Documentos pessoais (CPF, RG e carteirinha do convênio na validade);
- Prescrição médica;
- Exames laboratoriais e/ou de imagem (se houver).

FIQUE ATENTO:

- No dia do procedimento e/ou internação, traga para o hospital os nomes dos medicamentos utilizados em casa;
- Não traga para o hospital itens pessoais como: cartão de crédito, dinheiro, relógio, celular e joias. O hospital não se responsabiliza pelo extravio de pertences pessoais;
- Lembre-se de retirar o esmalte das unhas das mãos e dos pés antes da internação;
- Venha acompanhado, o seu acompanhante ficará com os seus pertences. Na alta hospitalar, o paciente só será liberado com a presença de um acompanhante;
- Fique atento ao prazo de validade de sua guia autorizada.

Pacientes Particulares

- Os pacientes particulares devem efetuar o pagamento no Setor de Orçamento de Contas no prazo de até 48 horas antes do procedimento. **Em caso de dúvidas, entre em contato pelo telefone (62) 9 9801-0390;**
- Os honorários médicos de internações particulares não são de responsabilidade do Hospital;
- O paciente deverá acertar valores pendentes diretamente com o médico assistente e o anestesiológico (se houver);
- Para consultar o valor parcial da conta de internação particular, o paciente ou familiar deverá entrar em contato com o Setor de Orçamento de Contas, pessoalmente ou pelo telefone (62) 9 9801-0390;
- A conta hospitalar é atualizada diariamente no decorrer da prestação de serviços;
- O pagamento poderá ser feito em cheque, cartão de crédito, cartão de débito ou dinheiro.

Paciente Idosos, Menores de Idade ou Portadores de Necessidade Especiais

- Para os pacientes acima de 60 anos, menores de 18 anos ou portadores de necessidades especiais, é imprescindível a presença de um acompanhante durante todo o período de internação, para a sua segurança e participação no cuidado;
- Para os demais casos, o médico responsável avaliará a necessidade de acompanhante;
- Em caso de acomodação em enfermaria, o acompanhante deverá ser do mesmo sexo que o paciente.

Cirurgias (Centro Cirúrgico e Centro Cirúrgico Ambulatorial)

Caso o paciente seja submetido a um procedimento cirúrgico, será necessário assinar dois termos de consentimento:

1. Termo de autorização para o procedimento;
2. Termo para autorização para a anestesia;

- Se a cirurgia precisar ainda de demarcação na pele, esta deve ser realizada apenas pela equipe de enfermagem e/ou pelo cirurgião;
- Ao término da cirurgia, o paciente é encaminhado para sala de recuperação anestésica. A média de permanência nesta sala é de duas horas. Após a liberação do anestesiológico, o paciente será encaminhado para o quarto.
- Pacientes ambulatoriais (que não necessitam de internação) são liberados da sala de recuperação anestésica para casa, somente na presença de um acompanhante;
- No momento da alta hospitalar, o paciente deverá conferir a entrega dos seus exames, bem como, receituário e orientações;



Diagnostico por Imagem

Para retirada de exames realizados no Setor de Diagnóstico por Imagem:



- **Adultos:** os exames devem ser retirados preferencialmente pelo próprio paciente, apresentando RG e CPF. Caso não seja possível a retirada, o paciente deverá autorizar alguém de sua confiança no ato do preenchimento do Protocolo de Atendimento, durante a realização do exame;
- É de responsabilidade do paciente ou acompanhante solicitar no setor de imagem e/ou laboratório todos os exames realizados durante a internação, pois estes podem ser úteis para diagnósticos futuros.

Mudança de Acomodação

A mudança do tipo de acomodação de enfermaria para apartamento ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme o gerenciamento de leitos;

Lembre-se de que todas as taxas serão readequadas para o novo tipo de acomodação e de acordo com a cobertura do seu plano de saúde e os valores são de total responsabilidade do paciente / familiares (honorários médicos, anestesia e taxa do hospital).



Transferência Interna



- Em casos de transferência do paciente de um leito para outro (apartamento, enfermaria ou UTI - Unidade de Terapia Intensiva), o acompanhante terá o prazo de até 1h para desocupar à acomodação;
- Caso contrário será cobrada diária extra, pois a cobertura do plano de saúde é restrita ao leito ocupado fisicamente pelo paciente.

Transferência Externa

- A transferência para outro hospital, por desejo do próprio paciente ou dos familiares, deverá ser solicitada por escrito ao setor de internação. Esta só ocorrerá mediante a liberação do médico, e após o pagamento das despesas junto ao caixa do Hospital.



Horários para Acompanhantes e Visitantes

Setor	Horário	Acompanhantes	Visitantes
Enfermaria	14h00 às 15h00	Somente para menores de 18 anos, idosos e portadores de necessidades especiais	Até 2 visitantes por vez
Apartamento	07h00 às 19h00	1 pessoa por paciente	Até 2 visitantes por vez

- Paciente menores de 18 anos, idosos +60 anos, pacientes clínicos, cirurgicos e isolamento, o acompanhante pode realizar a troca a cada 12h entre às 07h00 e 08h00 e às 19h00 e 20h00;
- Visitas em apartamentos são realizadas todos os dias das 07h00 às 19h00, sendo até dois visitantes por vez;
- Em apartamento em caso de pernoite, é necessário um acompanhante maior de 18 anos ou menor de 60 anos;
- Visitas em enfermarias são realizadas todos os dias das 13h00 às 14h00, até 2 visitantes por dia, intercalado em 30 minutos para cada visita;
- A entrada de acompanhantes com idade de 14 à 17 anos só é permitida, se o mesmo estiver acompanhado de um responsável.



VISITANTES (Unidades de Terapia Intensiva)

De Segunda a sexta-feira, e também sábados, domingos e feriados: é necessário comparecer ao hospital apenas um familiar para a visita presencial nos horários descrito na tabela abaixo, exceto para paciente positivo (COVID - 19) e influenza

Setor	Horário
UTI Cirurgica	das 14h00 às 15h00
UTI Clínica	das 15h00 às 18h00 (horario de visita estendida)
UTI Isolamento	das 15h00 às 18h00 (horario de visita estendida)

Visitas Religiosas

Nas UTI's as visitas religiosas são permitidas preferencialmente no período vespertino, sendo o horário das 14h às 16h. Nas demais Unidades de Internação (apartamentos e/ ou enfermarias), devem ser seguidos os horários de visitas pré-estabelecidos. Vale lembrar que à entrada só será autorizada mediante à apresentação de documento pessoal com o registro religioso. Para pacientes paliativos não há restrições de horários

ATENÇÃO! Não é permitida a visita de menores de 14 anos; Em caso de emergências, a saída dos acompanhantes e visitantes pode ser solicitada.

Hotelaria Hospitalar

O compromisso do Hospital Santa Helena, é proporcionar a melhor experiência possível durante sua estadia. Para isso, investimos em tecnologia de ponta para otimizar nossos serviços e garantir sua segurança e conforto.

Pensando no seu conforto, os controles da TV e do ar-condicionado foram fixados nos criados-mudos. Isso evita que se percam e garante fácil acesso.

Rouparia

Rastreamento Inteligente de Enxovais

Implementamos um sistema inovador de rastreamento de enxovais por meio de chips. Essa tecnologia nos permite monitorar e gerenciar o consumo e a localização das peças de forma eficiente.

Como Funciona:



- O sistema utiliza antenas localizadas em pontos estratégicos do hospital, semelhantes às utilizadas em lojas de varejo, para monitorar a movimentação das peças. Essa tecnologia é segura e não interfere no seu conforto ou bem-estar.

Enxoval do Paciente

- **Itens fornecidos:** O hospital fornece roupa de cama limpa (2 lençóis e 1 fronha) no momento da admissão. Toalha de banho e cobertor são fornecidos mediante solicitação à equipe de enfermagem, que acionará a rouparia.
- **Trocas:** A roupa de cama e as toalhas são trocadas diariamente ou sempre que necessário. Solicitamos que toda a roupa de cama e banho presente no quarto seja entregue à equipe da rouparia no momento da troca.
- **Trocas extras:** Para solicitar trocas adicionais, entre em contato com à equipe de enfermagem, que acionará a rouparia.

Roupa Pessoal

- Recomendamos que traga roupas confortáveis e fáceis de vestir, como pijamas ou camisolas.
- Caso prefira, o hospital disponibiliza pijamas hospitalares.

Enxoval do Acompanhante

- O enxoval completo (lençóis, toalhas e cobertores) é fornecido exclusivamente para os pacientes, acompanhantes podem trazer seus próprios itens de cama, tais como travesseiros, lençóis e cobertores;
- Para maior comodidade, disponibilizamos um kit de enxoval para acompanhante, composto por 2 lençóis, 1 toalha e 1 cobertor, mediante o pagamento de uma taxa;
- Caso seja necessário a troca do enxoval do acompanhante, será cobrado uma nova taxa.

Higienização

- Acreditamos que um ambiente limpo e organizado é fundamental para o seu bem-estar e recuperação. Por isso, dedicamos especial atenção à higienização do seu quarto, seguindo rigorosos protocolos de limpeza e desinfecção.

Nossa Rotina de Limpeza

- A limpeza do quarto e do banheiro é realizada diariamente;
- Para a desinfecção, aplicamos o Peroxy 4 D, importante ressaltar que este produto dispensa o uso de água, sendo necessários apenas uma limpeza úmida para sua aplicação eficaz. Este desinfetante de alta performance elimina germes e bactérias, proporcionando um ambiente seguro;
- A coleta de resíduos é realizada 3 vezes ao dia, ou se necessário.

Seu Conforto é Nossa Prioridade

- Caso você tenha alguma solicitação especial de limpeza, entre em contato com a equipe de enfermagem que acionará a equipe de higienização;
- Nossa equipe de limpeza é treinada para realizar seu trabalho com discrição e cuidado. Recomendamos que mantenha seus objetos pessoais organizados, para facilitar a limpeza e evitar o extravio de itens.

Informações Úteis



Cobertura do Plano

- Lembre-se de conhecer as coberturas e limitações do seu plano de saúde antes de sua internação.

Acesso

- O acesso ao hospital para os acompanhantes e visitantes é permitido somente após o cadastro na Recepção Central;
- Na Recepção Central será entregue uma pulseira de identificação, que deverá ser fixado em local visível;
- Ao término da visita, a saída deve ser pela Recepção Central, onde também será a pulseira de identificação utilizada.

Ouvidoria

- Caso haja alguma reclamação, sugestão ou elogio, envie um e-mail para nosso setor de Ouvidoria (**e-mail:** ouvidoria@hsh.com.br).

Declaração de Comparecimento

- Caso necessite de uma Declaração de Internação (paciente) ou Declaração de Comparecimento (acompanhante), entre em contato com o **setor de internação (62 98402 – 7941)**

ALERTA IMPORTANTE

- O HSH informa que todos os contatos para pagamentos de procedimentos são realizados pessoalmente pela nossa equipe, nunca por telefone ou e-mail.
- Em caso de recebimento de ligações ou e-mails com tais conteúdos, por favor entre em contato imediatamente com o HSH para esclarecimentos e, se necessário, informe o ocorrido para uma autoridade policial.

Alta Hospitalar

- Após a decisão de ALTA hospitalar, sua solicitação de alta será encaminhada ao Núcleo Interno de Regulação (NIR);
- O NIR realizará a verificação da sua conta hospitalar;
- Conta “OK”: Se tudo estiver correto com sua conta, a solicitação de alta será enviada ao maqueiro para auxiliar na sua saída;
- Conta pendente: Caso haja alguma pendência na sua conta, você será gentilmente dirigido ao caixa para regularização;
- Após a regularização: Assim que a pendência for resolvida no caixa, o maqueiro será acionado para acompanhá-lo na sua saída;
- Após a alta, o paciente deverá desocupar o quarto em até 1 hora. Caso esse prazo seja ultrapassado, o paciente é o único responsável pelo pagamento da diária extra, já que os convênios não a assumem;
- O Hospital orienta aos seus profissionais o não recebimento de gorjetas, pois os mesmos já são remunerados pelos serviços que prestam a você. Colabore com a filosofia da instituição, não fazendo este tipo de oferta;
- Ao receber as instruções de como continuar o tratamento em casa, sinta-se à vontade para esclarecer todas as dúvidas que possam surgir;
- As despesas não cobertas pelo convênio ou seguro deverão ser pagas no ato do fechamento da conta;
- Você poderá ainda ser convocado para pagar algum procedimento não cobrado durante a alta. Isso acontece quando a notificação da sua realização não chega a tempo ao setor de Faturamento. Pedimos desculpas; é raro, mas pode acontecer;
- O paciente somente poderá deixar o Hospital, mediante alta médica, checkout da Hotelaria e quitação da conta hospitalar no Setor de Orçamentos.



NORMAS

Normas Gerais



Visitas são permitidas somente nos horários estabelecidos;



Para proteger a privacidade do paciente e da equipe, não são permitidas fotos ou filmagens dentro do ambiente hospitalar;



Higienize as mãos ou utilize álcool gel antes de chegar ao leito do paciente e após sair do quarto. Desta forma, você evitará possíveis contaminações no ambiente hospitalar;



Para evitar a proliferação de insetos e respeitar a dieta do paciente, recomendamos que os acompanhantes e visitantes não tragam alimentos para o hospital;



Desligue o volume do celular ou dispositivo móvel durante o período que estiver internado, principalmente nas UTIs;



Não é permitida a entrega de flores dentro do hospital, conforme normas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;



É proibido fumar no Hospital. Pacientes tabagistas podem solicitar o apoio da equipe de assistência e da psicologia, para aliviar os sintomas de abstinência do cigarro durante o seu período de internação;

Controle de Infecção Hospitalar



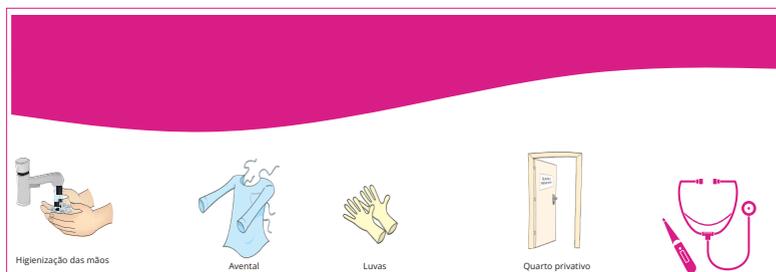
Etiqueta da tosse é fundamental para reduzir a circulação do vírus da gripe e outros vírus. Portanto, ao tossir ou espirrar, cubra a boca e o nariz com o antebraço ou utilize um lenço descartável;



Não traga alimentos para o hospital. Os alimentos favorecem a proliferação de insetos, que podem carregar infecções para os pacientes;

IMPORTANTE: Para garantir a Segurança de todos, adotamos diferentes precauções de isolamento

A **precaução de contato** visa impedir a transmissão de microrganismos através do toque, exigindo o uso de luvas e avental ao entrar no quarto e a higienização das mãos ao sair, além de materiais de uso exclusivo para o paciente;



A **precaução para gotículas** é essencial para bloquear a disseminação de microorganismos presentes em secreções respiratórias maiores, como as produzidas ao tossir ou espirrar, sendo necessário o uso de máscara cirúrgica e a manutenção de uma distância Segura;

Precaução para Gotículas



Higienização das mãos

Máscara Cirúrgica (profissional)

Máscara Cirúrgica (paciente durante o transporte)

Quarto privativo



Em situações onde há risco de transmissão por partículas muito pequenas suspensas no ar, implementamos a **precaução para aerossóis**, que requer o uso de máscara de proteção respiratória N95 ou similar;

Precaução para Aerossóis



Higienização das mãos

Máscara PFF2 (N-95) (profissional)

Máscara Cirúrgica (paciente durante o transporte)

Quarto privativo



A **precaução reversa** tem como objetivo proteger pacientes com o sistema imunológico enfraquecido, podendo envolver o uso de equipamentos de proteção individual por todos que entrarem no quarto e restrições de visitas. A colaboração de todos é fundamental para o sucesso dessas medidas. Em caso de qualquer dúvida, não hesite em perguntar à nossa equipe;

Precaução de Reverso



Higienização das mãos

Avental

Luvas

Máscara Cirúrgica (profissional)

Quarto privativo



Orientações SCIH

Quarto privativo e restrição de visitas:

O paciente ficará em isolamento em quarto privativo com identificação na porta;

Higienização das mãos:

As mãos deverão ser higienizadas antes de se alimentar; quando as mãos estiverem sujas; depois de trocar fraldas; após contato com fluidos corporais como sangue, urina ou vômito; depois de usar o banheiro e sempre que houver contato direto com o paciente;

IMPORTANTE: Todos os profissionais de saúde, familiares ou acompanhantes do paciente deverão higienizar as mãos com água e sabão ou usar um produto antisséptico à base de álcool sem água ao entrar e sair do quarto.

Luvas e avental:

Usar sempre que houver contato direto com o paciente, ao manusear dispositivos como sondas, drenos ou superfícies próximas ao paciente. Coloque-os imediatamente antes do contato com o paciente e remova imediatamente após o uso. Higienize as mãos em seguida;

Aparelhos para sinais vitais:

O hospital irá disponibilizar aparelho de pressão, termômetro e oxímetro com a cor rosa, para uso exclusivo do paciente durante o período de isolamento. Após alta ou retirada do isolamento este kit será retirado do quarto;

Cuidados durante a internação:

Permanecer no seu leito, não circular pelas enfermarias e corredores sem necessidade; Não trocar objetos pessoais com qualquer pessoa; Não visitar outros pacientes; Exigir higiene das mãos e o uso de capote e luvas pelos profissionais que o atenderem. O acompanhante ou familiar não deverá sentar ou deitar na cama do paciente;

Cuidados pós alta:

O paciente deverá ficar sempre que possível em quarto separado; manter cuidados de higiene pessoal e com o ambiente limpeza constante de superfícies; manter ambiente ventilado; evitar visitas de pessoas imunossuprimidas; se for necessário retornar ao hospital informar sobre a precaução de contato e o motivo para cuidados necessários;

Segurança do Paciente

- Sua segurança é nossa prioridade;
- Adotamos práticas rigorosas para prevenir erros e garantir um cuidado de qualidade e livre de danos;
- Contamos com sua participação ativa, informando suas necessidades e dúvidas. Juntos, construímos um ambiente de cuidado mais seguro;

Para mais orientações escaneie o QR Code da **Cartilha de Segurança do Paciente**;



QR code

Identificação do paciente:

- Confirme seus dados, sempre que for receber medicamentos, realizar exames ou procedimentos;
- Mantenha a pulseira de identificação no braço durante toda a sua internação e informe a equipe se ela estiver danificada ou precisar ser trocada;

Higienização das Mãos:

- Lave as mãos frequentemente com água e sabão por pelo menos 20 segundos, especialmente antes de comer, após usar o banheiro e após tocar em superfícies compartilhadas. Se não houver água e sabão disponíveis, use álcool em gel.
- Peça aos seus visitantes e profissionais de saúde para higienizarem as mãos antes de terem contato com você;

Segurança na Utilização de medicamentos

- Forneça uma lista completa de todos os medicamentos que você utiliza em casa, incluindo doses, horários e a razão de usá-los. Informe sobre alergias e reações adversas a medicamentos;
- Questione sobre o nome do medicamento que está recebendo, a dose, a via de administração e para que serve. Não hesite em perguntar se algo parecer diferente do habitual;
- Se você trouxer seus próprios medicamentos para o hospital (com autorização), mantenha-os em local seguro e informe a equipe de enfermagem sobre eles;

Cirurgia segura

- Se você for passar por uma cirurgia, participe da confirmação do local da cirurgia com a equipe;
- Responda com precisão às perguntas da equipe cirúrgica antes do procedimento;
- Reitere suas alergias, medicações e quaisquer condições de saúde relevantes antes da cirurgia;

Prevenção de quedas

- Se precisar de ajuda para se levantar ou ir ao banheiro, use a campainha de chamada e aguarde a equipe. Não tente se levantar sozinho(a) se sentir tonto ou fraco;
- Se você usa bengala, andador ou outros dispositivos para caminhar, utilize-os sempre que se movimentar;
- Avise a equipe se você já caiu antes ou se sente instável;
- Mantenha seus pertences próximos para evitar ter que se esticar ou levantar para alcançá-los.

Prevenção de lesão por pressão

- Se você estiver acamado, tente mudar de posição regularmente, conforme sua capacidade e orientação da equipe;
- Informe a equipe se sentir dor ou desconforto em alguma área do corpo devido à pressão;
- Siga as orientações da equipe para higiene da pele.

Comunicação efetiva

- Não hesite em fazer perguntas sobre seu estado de saúde, tratamento e plano de cuidados até entender completamente as informações;
- Se necessário, peça para a equipe repetir as informações ou explique com suas próprias palavras para garantir que você entendeu corretamente;
- Comunique suas necessidades e preocupações à equipe de forma clara e objetiva.

Cuidado Centrado no Paciente

VOCÊ SABIA?

- Você paciente, acompanhante e visitante também podem ajudar a garantir a segurança da assistência ao longo da internação hospitalar.

Direitos do Paciente

- a) Obter atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, cor, idade, sexo, diagnóstico ou por qualquer outra forma de discriminação;
- b) Poder identificar o profissional, por meio do crachá preenchido com nome e cargo;
- c) Obter informações de maneira clara, simples e compreensiva, adaptadas à sua condição cultural;
- d) Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento;
- e) Consentir ou recusar procedimentos, diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizado. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida com adequada informação. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente, o paciente deverá ser legalmente representado;
- f) Revogar consentimentos anteriores;
- g) Ter seu prontuário elaborado de forma legível e poder consultá-lo conforme as normas estabelecidas pela instituição;
- h) Acessar as contas detalhadas referentes às despesas de procedimentos particulares;
- i) Ter resguardados os seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que isso não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- j) O paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde esta privacidade;
- k) Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;
- l) Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico, bem como substituir o profissional responsável pelo atendimento a qualquer tempo e mediante disponibilidade da instituição;
- m) Receber resultado dos exames realizados na instituição;
- n) Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos da instituição e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações

Deveres do Paciente

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no Hospital Santa Helena:

- a) Agir com urbanidade e discrição nas dependências do HSH, seguindo os padrões e normas da instituição;
- b) Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da instituição;
- c) Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelo profissional de saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções;
- d) O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de passar as informações precisas, completas e acuradas do seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde, além do uso de equipamentos incompatíveis com o atendimento a ser desenvolvido;
- e) Informar as mudanças de seu estado de saúde aos profissionais responsáveis por seu tratamento;
- f) Demonstrar o entendimento das ações efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, podendo fazer perguntas sempre que tiver dúvidas;
- g) NÃO fumar dentro da instituição, inclusive banheiros, proibição essa extensiva seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.



ALIMENTAÇÃO

Alimentação

- As refeições dos pacientes internados seguem a orientação do **Serviço de Nutrição e Dietética**;
- Orientamos que os acompanhantes e visitantes não tragam nenhum tipo de alimento para o hospital, para garantir o tratamento dietoterápico adequado ao paciente, por segurança alimentar e a fim de evitar a proliferação de insetos;

Horários das Refeições dos Pacientes

Alimentação	Horário da Distribuição	Recolhimento das Bandejas
Café da Manhã	07h30 – 08h30	Até às 09h30
Almoço	11:30 – 12h30	Até às 13h30
Lanche	15h00 – 16h00	Até às 17h00
Jantar	18h00 – 18h30	Até às 19h00
Ceia	21h00 – 22h30	-

ATENÇÃO!

Os alimentos não devem ser guardados para consumo posterior. As refeições podem permanecer por somente uma hora no quarto, sendo recolhidas após este período; Não é permitido usar as dependências da copa para preparo e/ou aquecimento de alimentos;

Refeições dos Acompanhantes

- Para a comodidade dos acompanhantes que desejarem adquirir refeições, o procedimento é simples:
- **1.Solicitação à Enfermagem:** o acompanhante deve informar a equipe de enfermagem sobre o seu interesse em comprar uma refeição;
- **Encaminhamento ao Caixa:** após a comunicação, a equipe de enfermagem orientará o acompanhante a se dirigir ao caixa;
- **Pagamento e Recebimento do Ticket:** no caixa, será efetuado o pagamento da refeição, e em seguida o acompanhante receberá um ticket comprovante;
- **Entrega da refeição:** No momento em que a copeira passar pelo andar, o acompanhante deverá apresentar o ticket para receber a refeição desejada;

Horários das Refeições dos Acompanhantes

Alimentação	Horário da Distribuição	Recolhimento das Bandejas
Café da Manhã	Solicitar no dia anterior até às 18h	07h30 – 09h
Almoço	Até às 10h00	Até às 13h30
Jantar	Até às 16h00	Até às 19h00

Observações:

- O paciente e acompanhante que não receberem a alimentação pertinente ao período de distribuição, devem comunicar a equipe de enfermagem responsável pelo andar;
- O acompanhante que não tiver a alimentação sob cobertura do plano de saúde, deve efetuar a compra no caixa que fica localizado no térreo;
- Os acompanhantes não terão direito ao lanche da tarde e ceia, servidos às 15h e às 21h, respectivamente;
- Os alimentos servidos nas refeições de acompanhantes não poderão ser ofertados aos pacientes;
- Caso paciente apresente qualquer alergia, restrição ou intolerância alimentar, comunicar a equipe de enfermagem/nutrição para que possamos atender de acordo com a necessidade;
- O Hospital fornece a ceia como cortesia ao paciente.

Lanchonete

- A lanchonete localizada no térreo é terceirizada;
- O funcionamento da mesma é de: segunda a sexta-feira, das 7h às 19h e no sábado, das 7h às 13h (exceto domingo e feriados).



APOIO AO PACIENTE

Prontuário Médico e Exames

- O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) é responsável pelo arquivamento e rastreabilidade dos prontuários médicos e fichas ambulatoriais. Portanto, é possível que o paciente e/ou pessoas previamente autorizadas* possam ter acesso aos documentos e fichas de atendimento dos pacientes internados na Instituição;
- O SAME possui todos os prontuários catalogados, conservados e com acesso restrito para garantir a privacidade do paciente e de suas informações;
- Os documentos podem ser solicitados mediante requisição por escrito do paciente e/ou de seu representante legal junto ao Setor de Internação;
- O prazo de entrega e retirada dos documentos é de 10 dias úteis;
- Os prontuários terão um valor cobrado de forma diferenciada: a partir do ano de 2019, e para os anos anteriores a 2019.
- **IMPORTANTE:** O valor é cobrado referente a cada internação.

OBSERVAÇÃO:

O prontuário será disponibilizado apenas para o paciente ou representante legal devidamente habilitado (no caso de paciente incapaz).

Achados e Perdidos

- Através do serviço, profissionais, usuários, acompanhantes ou visitantes, que tenham achado, perdido ou esquecido material em algum lugar no Hospital Santa Helena, poderão entrar **em contato via Whatsapp (62) 99687- 6269** para entrega ou retirada pelo dono;
Prazo para retirada dos materiais
- Todo material esquecido ficará à disposição de quem o perdeu por um prazo de 20 dias;
- Após esse período, caso o proprietário não compareça para recolher o material, será providenciada destinação adequada (descarte ou doação), conforme o estado de avaria do objeto.
Procedimentos para usar o serviço
- Antes de realizar a busca do item perdido, deverá ser realizado contato via Whatsapp (62) 99687- 6269;
- No momento da entrega é necessário apresentação de documento com foto.
Horário de retirada
Segunda à Sexta - feira das 09h00 às 16h00.

Contatos Úteis

 **Agendamento Cirúrgicos**
(62) 3219-9068

 **Autorizações**
(62) 3219-9022

 **Diagnostico por Imagem**
(62) 3219- 9175

 **Internação**
(62) 3219-9157

 **Núcleo de Regulação Interno**
(62) 3219-9152

 **Ouvidoria**
(62) 9820-7799

 internacao@hsh.com.br

 ressonanciamagnetica@hsh.com.br

 internacao@hsh.com.br

 regulacao@hsh.com.br

 ouvidoria@hsh.com.br

Vizinhança

Bancos

Banco do Brasil

R. 83, 52 St. Sul, Goiânia - GO, 74083-195

Caixa Econômica Federal

Palácio Pedro Ludovico Teixeira, R. 82, S/N - St. Central, Goiânia - GO, 74015-908

Drogarias

Drogasil

R. 10, 209 - St. Central, Goiânia - GO,
74030-010

Pague Menos

R. 10, 180 - St. Sul, Goiânia - GO, 74080-420

Drogarias Pacheco

Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira - St. Central, Goiânia - GO, 74003-010

Restaurantes

Restaurante Árabe

R. 83, 205 - St. Sul, Goiânia - GO,
74820-040

Balaio's Restaurante

R. 83, 93 - St. Sul, Goiânia - GO, 74083-195

Fogão Caipira

Alameda Henrique Silva, 570 - St. Sul, Goiânia - GO,
74083-020

Diretor Técnico: Dr Carlos Antônio Duarte - CRM 6365 - RQE 2014
Diretor Geral: Dr Luiz Mauro de Paula e Souza - CRM 7999 - RQE 3393 -
Médico/CNES:2518457



HOSPITAL SANTA HELENA



Rua 95,n°99, St Sul Goiânia- GO



(62) 3219 9000



contato@hsh.com.br



hospitalsantahelena.com.br



hospitalsantahelenagoiania



hshgoiania