

Manual do Paciente



Santa Tereza
Hospital e Maternidade



- 04 Apresentação
- 06 Protocolo de Internação
- 06 Internação particular
- 07 Convênio/Seguro Saúde
- 08 Acomodações
- 08 Contas Hospitalares
- 09 Segurança do Paciente
- 12 Acompanhantes
- 12 Maternidade
- 13 Horários de visitas
- 13 Equipe Multidisciplinar
- 14 Refeições
- 14 Refeições para acompanhantes
- 14 Lanches e Cafeteria
- 15 Hotelaria e Rouparia
- 15 Controle de infecção hospitalar
- 16 Ouvidoria
- 16 Comunicação
- 16 Resultados de exames
- 16 Achados e perdidos
- 16 Transferências
- 16 Canal Institucional
- 16 Contatos importantes
- 17 Capelania
- 17 Acesso ao prontuário
- 17 Humanização
- 18 Alta
- 18 Conselho Consultivo
- 18 Estacionamento
- 18 Direitos e deveres

Apresentação

O **Hospital Santa Tereza** está localizado na cidade de Campinas, São Paulo e foi fundado em 1980 pelo neurocirurgião Dr. José Carlos Penna Tobar, no mesmo local onde se iniciou as instalações da Clínica de Oncologia Pierro em 1949.

Com mais de 40 anos de experiência atuando na área da saúde e seguindo a visão de seus fundadores para o futuro de suas operações, o Santa Tereza inicia uma nova fase de sua história ampliando suas instalações e potencializando a utilização de seus recursos com o objetivo de atingir novos patamares de resultados para seus pacientes.

Busca por conhecimento, excelência na infraestrutura e humanização no atendimento. São esses diferenciais que tornaram o **Hospital Santa Tereza** um dos mais respeitados de Campinas e região. Desde sua idealização, o compromisso com a sociedade e o bem-estar do paciente são os valores que guiam nosso hospital. Essa é a nossa tradição.

Hospital Santa Tereza. DEDICADO A VOCÊ!



Missão

Promover saúde e bem estar com excelência na assistência médico-hospitalar de qualidade ímpar e inovadora, com foco na humanização e cuidado centrado na pessoa, contribuindo para uma sociedade mais saudável, inclusiva, digna e acolhedora.



Visão

Ser reconhecido como serviço de referência hospitalar e de alta complexidade com excelência nos resultados, cuidado humanizado e gerador de valor para a sociedade.



Valores

- Qualidade, competência e inovação;
- Ética, humanização e honestidade;
- Excelência, responsabilidade e comprometimento.



 **Santa Tereza**
Hospital e Maternidade



Protocolo de Internação

Para que a internação seja realizada, o paciente ou seu acompanhante deverão apresentar todas as documentações necessárias e assinar o **Termo de Responsabilidade no Departamento de Internação**, localizado no subsolo do prédio 1000 (prédio novo).

O paciente ou responsável deverá manter as guias e documentos necessários para a cobertura de internação sempre em dia. Em caso de alta sem a regularização dos documentos, a conta será encerrada como paciente particular nos dias que estiverem em aberto.

Internação Particular



Documentos necessários:
pedido de internação e
prescrição médica



Formas de pagamento:
cartão de crédito, pix e
transferência bancária



CPF e RG
do paciente
e responsável;



Nem todos os materiais, medicamentos e procedimentos tem cobertura integral, recomenda-se que o paciente tome ciência de todos os direitos e exclusões junto ao **Convênio/Seguro Saúde** durante o período que estiver internado.

Em caso de dúvidas quanto às coberturas pelo convênio/Seguro Saúde entrar em contato no departamento de internação.

Em caso de internações eletivas, o departamento de internação entra em contato com o paciente de 24 a 48 horas de antecedência realizando algumas perguntas pertinentes ao procedimento.

Recomendamos que anéis, brincos, correntes, pulseiras, relógios e objetos de valor sejam deixados em casa, caso seja necessário trazer, os mesmos devem ser deixados sobre a responsabilidade do familiar ou responsável.

I O hospital não se responsabiliza por extravio destes itens.



Atenção: em razão de algumas tentativas de pessoas mal-intencionadas em extorquir pacientes e familiares, se passando por médicos e solicitando depósitos para pagamento de tratamentos ou exames complementares enquanto o paciente se encontra internado no hospital, alertamos a todos que nossas equipes médicas e colaboradores não fazem contato por telefone solicitando depósitos em conta bancária. Caso isso ocorra, solicitamos que entrem em contato imediatamente com o **Departamento de Experiência do Paciente**.

Para garantir a qualidade e a segurança do seu atendimento, precisamos que você mantenha uma comunicação clara e efetiva com toda a equipe multidisciplinar. Não hesite em tirar dúvidas; sempre questione e forneça as informações necessárias para o seu atendimento, como medicamentos utilizados, procedimentos já realizados, alergias etc.

Na UTI, não é permitido o uso de celulares devido a possíveis interferências nos equipamentos e para resguardar os outros pacientes. Caso queira falar com seu familiar, o paciente deve comunicar ao enfermeiro, que acionará a assistente social para possível ligação pelo tablet institucional.

Pacientes cirúrgicos (incluindo partos) não devem comparecer com cílios, unhas postiças, apliques de cabelo, adornos ou esmaltes, pois isso é necessário para garantir a segurança do seu procedimento cirúrgico.

Acomodações

As acomodações são de acordo com o convênio do paciente; no entanto, caso haja quartos disponíveis, será possível optar por acomodações não previstas nos contratos. Nesse caso, será necessário efetuar uma complementação do depósito em dinheiro ou cheque nominal ao **Hospital e Maternidade Santa Tereza** para a cobertura de despesas médicas e hospitalares.

Se o paciente for transferido para a UTI, o leito que ocupava deverá ser liberado pelo acompanhante. Ao receber alta da UTI, o paciente será transferido para um novo leito na unidade de internação.

Contas Hospitalares

As diárias são contadas **a partir do dia da internação até as 12 horas do dia seguinte**, não havendo "meia diária". Estão incluídos:

- ✓ Refeições do paciente;
- ✓ Cuidados de higiene do paciente;
- ✓ Banho no leito;
- ✓ Enxoval completo;
- ✓ Limpeza e manutenção do quarto;
- ✓ Assistência multiprofissional



Segurança do Paciente

Possuímos em nossa instituição o Núcleo de Segurança do Paciente, que cria estratégias para prevenir/evitar os incidentes, eventos ou circunstâncias de risco em sua internação, desde a admissão até o fim do tratamento do paciente. Caso observe qualquer falha em nosso processo, pedimos que nos auxilie preenchendo a notificação de evento disponível no QR CODE do quadro beira leito, escolhendo a opção Notificar um Evento.

Precisamos que você nos auxilie, observando, sugerindo e cobrando as melhores práticas na assistência, afinal, nada melhor do que você, como paciente, saber o que é essencial para sua assistência.

Em nossa Instituição, promovemos as 6 metas internacionais de segurança do paciente:

01

Identificação correta do paciente:

Ao ser admitido em nossa instituição, será colocada em seu pulso uma pulseira de identificação, contendo todos os seus dados necessários para o atendimento. Em todos os procedimentos realizados, o funcionário deve, juntamente com a pulseira, questionar seu nome completo e data de nascimento. Esta pulseira deve ser retirada apenas na saída do paciente da instituição.



02

Comunicação Efetiva:

Todos os profissionais envolvidos em seus cuidados devem comunicar efetivamente os procedimentos que estão realizando de maneira clara e objetiva. Se você tiver dúvidas sobre o tratamento (diagnóstico, medicações, procedimentos), questione o profissional responsável pela sua assistência; ele estará disponível para esclarecer suas dúvidas. Em seu leito, há um quadro com informações sobre seu cuidado; observe o preenchimento e veja se pode nos fornecer alguma informação adicional.

03

Segurança nos Medicamentos:

Todos os medicamentos em nossa instituição são armazenados, controlados e administrados de forma segura. Informe-nos se você possui alguma alergia medicamentosa ou se já teve reações alérgicas a alguma medicação, além de outras informações que considere necessárias, como se está amamentando, por exemplo. No momento da sua internação, caso utilize medicamentos regularmente, o farmacêutico entrará em contato para validar suas medicações.

Segurança do Paciente

04

Cirurgia Segura:

Nosso centro cirúrgico conta com salas, equipamentos modernos e uma equipe capacitada para realizar sua cirurgia com excelência. Você será acompanhado durante toda a sua jornada cirúrgica e pode nos ajudar a garantir isso! Antes do procedimento, o médico fornecerá o termo de consentimento cirúrgico, que contém todas as informações sobre a cirurgia; não hesite em fazer perguntas se tiver dúvidas. Antes de ser encaminhado ao centro cirúrgico, a equipe orientará sobre a necessidade de banho pré-operatório e fornecerá camisola, touca e máscara. Lembre-se de retirar todos os adornos (pulseiras, alianças, próteses dentárias, piercings etc.).

05

Redução no risco de infecção relacionado à assistência:

A forma mais simples e eficaz de evitar a transmissão de infecções é a higienização das mãos com álcool 70% ou sabão. Almotolias de álcool e sabão estão disponíveis em toda a área assistencial. Os funcionários devem higienizar as mãos em cinco momentos: antes de tocar em você, antes de realizar qualquer procedimento, após a exposição a fluidos corporais, após tocar em você e após tocar em superfícies próximas. Visitantes e acompanhantes também devem higienizar as mãos ao entrar no leito, primeiro com sabão e água e, em seguida, com álcool gel. Ajude-nos a cobrar essa prática!

06

Redução no risco de danos resultantes de lesões por pressão e quedas:

as Lesões por pressão (LP) são danos localizados na pele e/ou tecidos, geralmente sobre uma proeminência óssea. Uma maneira eficaz de preveni-las é mudar regularmente a posição dos pacientes, especialmente aqueles acamados por longos períodos, ajudando a aliviar a pressão em áreas específicas do corpo. Em nossa instituição, a mudança de posição dos pacientes acamados é realizada a cada 2 horas ou conforme necessário, utilizando materiais de qualidade.

Quanto às quedas, devido à hospitalização e/ou uso de medicamentos, o risco é aumentado. Nosso hospital possui um protocolo de prevenção para minimizar esse risco. Não se levante sozinho — acione a enfermagem quando necessário, tenha cuidado com chinelos escorregadios, mantenha a luz à beira do leito acesa e as grades elevadas.

Segurança do Paciente

Prevenção do Risco para Broncoaspiração: pessoas com dificuldade para engolir alimentos, líquidos, medicamentos e/ou saliva que apresentem engasgos ou tosse durante e após a alimentação podem estar em risco. Pedimos que você ou seu acompanhante siga as orientações da nossa equipe: não se alimente com a cabeceira da cama baixa. Caso tenha dificuldade para engolir, informe imediatamente a equipe de enfermagem.

Com sua participação no cuidado, garantimos um atendimento mais eficaz e acreditamos que, em breve, você estará de volta às suas atividades. Queremos saber sua percepção sobre a experiência em nossa instituição (elogios, reclamações etc.). Você também pode registrar qualquer situação que possa ter interferido na sua segurança, como a falta de lavagem das mãos, risco de queda, falha na comunicação, entre outros.



Acompanhantes

- ✓ Não é permitido acompanhante menor de idade;
- ✓ Não é permitido visitar outros leitos
- ✓ Não sentar ou deitar na cama do paciente;
- ✓ Trocas de acompanhantes serão autorizadas durante o dia.



O acompanhante deve comparecer à Recepção de Internação e ser identificado, mantendo a identificação a todo momento que estiver no ambiente hospitalar;

Maternidade

A equipe realizará o primeiro banho demonstrativo, com a presença do responsável para as orientações.

O **Hospital e Maternidade Santa Tereza** oferece um curso mensal para gestantes.

Caso tenha interesse, é possível agendar no Setor de Experiência do Paciente.

Você também pode solicitar a lista de itens da gestante e do bebê no Setor de Experiência do Paciente.

A Declaração de Nascido Vivo (DNV) será disponibilizada após o nascimento para registro em cartório externo.

Pais casados ou não devem apresentar documentos, e menores de 16 anos precisam estar acompanhados do responsável legal.



Horários de Visitas

O horário de visitas permite no máximo duas pessoas por vez. Sugerimos que, durante os procedimentos, o visitante dê licença para garantir a privacidade e o descanso do paciente.

Os boletins médicos são passados apenas nos horários:

15:00 – UTI Adulto e UTI Neonatal nos outros setores é conforme visita médica.

- ✔ Visitantes devem se identificar na Recepção de Internação antes de seguir ao setor.
- ✔ Visitantes com sintomas gripais devem evitar a visita para proteger o paciente.
- ✔ Visitas a recém-nascidos internados na UTI Neonatal são permitidas apenas aos pais, com avós podendo visitar aos domingos por 15 minutos.

Equipe Multidisciplinar

A equipe multidisciplinar do **Hospital e Maternidade Santa Tereza** é composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas, assistente social, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos e farmacêuticos, entre outros, envolvidos na assistência direta ao paciente. O hospital realiza visitas multidisciplinares para discutir casos e planejar a assistência.

	Alas de Internação	UTI adulto	Pediatria	Neonatal
Seg	11h00	14h30	15h00	-
Ter	11h00	14h30	15h00	-
Qua	11h00	14h30	15h00	-
Qui	11h00	14h30	15h00	13h30
Sex	11h00	14h30	15h00	-

Caso o paciente deseje ser atendido por profissionais externos (exceto médicos), é possível solicitar cadastro e avaliação prévia no setor de Experiência do Paciente.

Refeições

A dieta do paciente é prescrita pelo médico ou nutricionista, considerando suas necessidades nutricionais. É importante respeitar o jejum, quando orientado pela equipe multidisciplinar.

Não é recomendado trazer alimentos de fora do hospital, devido aos riscos à qualidade dos alimentos. Situações excepcionais serão avaliadas pela equipe de nutricionistas. Para esclarecimentos, entre em contato com o serviço de nutrição.

Horários de Refeição:

Desjejum	07:00 – 08:00
Almoço	11:00 – 12:00
Lanche	14:30 – 15:30
Jantar	18:00 – 18:30
Ceia	20:30 – 21:00

Refeições para o acompanhante

Os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, portadores de necessidades especiais, puérperas têm direito, sem custo, às refeições (café da manhã, almoço e jantar), que serão servidas no mesmo horário do paciente, no quarto, conforme o cardápio do hospital.

Caso o acompanhante não se enquadre nos critérios mencionados e deseje adquirir as refeições do hospital, poderá fazer a solicitação por meio da recepção de internação.

Lancheonete e Cafeteria

Este serviço é opcional e não faz parte do serviço de nutrição do hospital. Caso deseje realizar um pedido na lancheonete, ligue para o ramal 3384, e o pedido será entregue no quarto.



Obs: Serviço disponível apenas para acompanhantes.



Hotelaria e Rouparia

Dispomos de enxoval completo para atendimento ao paciente, o mesmo é trocado sempre que necessário.

Todos os mobiliários, telefone, controle remoto, televisor e demais itens do quarto são de responsabilidade do paciente. Qualquer avaria deste deverá ser ressarcida pelo mesmo.

Para solicitações de manutenção em seu quarto, por gentileza, acione o ramal 2930 ou entre em contato com a enfermagem.

Controle de infecção hospitalar

Temos disponível em nossa instituição o Controle de Infecção Hospitalar, que tem como objetivo reduzir os riscos de infecções relacionadas à assistência de saúde. Algumas ações para que esse processo seja bem-sucedido incluem a participação do paciente, que deve cobrar a higienização das mãos pela equipe que o atende, assim como pelos visitantes e familiares.

Flores são bem-vindas, mas devem permanecer fora do quarto devido à emissão de pólen e outros agentes irritantes que podem causar alergias. Caso você passe por um procedimento cirúrgico e se encaixe em determinados critérios, o departamento de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) entrará em contato por WhatsApp, disponibilizando um formulário do Google com perguntas importantes sobre sua recuperação. Essas informações são necessárias para o acompanhamento pós-operatório.



Serviço de Higienização

As acomodações são higienizadas duas vezes ao dia e sempre que necessário. Caso necessite do serviço, solicite à equipe de enfermagem para que acionem a equipe responsável.

Ouvidoria

Dispomos de **QR CODE** em todos os quadros ao lado da cama; por meio dele, você pode enviar elogios, sugestões e outros comentários.

Caso prefira, entre em contato pelo e-mail: **sac@hospitalsantatereza.com.br** ou pelo **WhatsApp: 19-97119-6187**. O horário de atendimento é de segunda a sexta, das 08:30 às 17:30.



Comunicação

O Hospital e Maternidade Santa Tereza dispõe de acesso à rede Wi-fi para seus pacientes e familiares, utilizando login facebook ou email.

Resultados de exames

Para laudo de exames realizados no Hospital e Maternidade Santa Tereza, você pode acessar o site: **www.hospitalsantatereza.com.br** clicar no campo superior: Resultados de Exames e colocar seu login e senha fornecido pelo laboratório ou setor de imagens. Caso não tenha o acesso solicitar pelos ramais: **3348** ou **3349**.

Transferências

Sempre que o paciente é transferido para a UTI, o leito deverá ser liberado. É necessário a presença de um acompanhante quando houver transferência para outro hospital, para exames externos e da UTI para o quarto.

Achados e Perdidos

Pertences e documentos encontrados na dependência do Hospital, serão guardados pelo período de 30 dias e depois desprezados, caso não haja procura. Para informações sobre retirada de pertences e documentos, entre em contato com a Coordenadoria da Experiência do paciente.

Canal Institucional

Mantemos nosso instagram ativo e cheio de novidades para você, siga-nos e compartilhe:



@hospitalsatateresa



www.hospitalsantatereza.com.br

Contatos importantes

Departamento	Telefone	Ramal	Email
Experiência do paciente	(19) 97119-6187	-	social@hospitalsantatereza.com.br sac@hospitalsantatereza.com.br
Nutrição	-	2910	-
Internação	-	2001 / 2002 2003 / 2004	internacao@hospitalsantatereza.com.br
Imagem	-	3348 / 3349	-
Manutenção	-	2930	-

Capelania

A Capelania é um serviço ecumênico e voluntário que oferece assistência religiosa a pacientes e acompanhantes, incluindo visitas à beira do leito e celebrações. Os interessados podem solicitar a visita do capelão ao departamento de Experiência do Paciente.

O serviço é opcional, e os pacientes também podem pedir a visita de seus sacerdotes ou representantes religiosos, devendo comunicar a equipe.

Durante a visita, o sacerdote ou representante deve apresentar um documento que comprove sua atividade religiosa e seguir as normas da equipe assistencial.

Acesso ao prontuário

Caso haja necessidade de o paciente ter acesso ao prontuário, ele pode solicitá-lo à enfermeira responsável pelo setor.

O prontuário será disponibilizado apenas mediante solicitação do próprio paciente ou, na impossibilidade, de um familiar que o represente.

Humanização

O Hospital e Maternidade Santa Tereza promove ações de humanização em seu dia a dia, incluindo palhaço terapia, musicoterapia, contadores de histórias, pet terapia, entre outras atividades. Essas iniciativas visam melhorar a experiência dos pacientes e acompanhantes, proporcionando momentos de descontração e conforto durante a internação.



Alta

A saída de pacientes de nossas dependências será autorizada somente com a alta médica concedida pelo médico responsável ou, em casos onde a alta não represente grave risco, pelo paciente mediante assinatura do termo de alta.

Pacientes conscientes receberão suas orientações de alta; se houver um parceiro de cuidado, este receberá instruções da equipe multidisciplinar e será treinado para os procedimentos a serem realizados em casa.

Verifique se todos os documentos, como exames, relatório de alta, receitas e atestados, foram entregues e comunique ao enfermeiro se algum estiver ausente.

Após a alta, o paciente terá duas horas para a liberação do leito; após esse prazo, será cobrada a internação particular.

Conselho Consultivo

Em nossa instituição, temos o Conselho Consultivo de Pacientes e Familiares, criado em 2024 para engajar pacientes e familiares, promovendo uma melhor comunicação entre eles e a organização.

O conselho visa contribuir e implementar mudanças significativas no ambiente hospitalar, trazendo a voz dos pacientes e familiares.

Caso tenha interesse em participar, entre em contato com o setor de Experiência do Paciente para orientações sobre o período de inscrição.

Estacionamento

O Hospital Santa Tereza dispõe de serviço de estacionamento terceirizado "ESTAPAR", situado na Rua General Osório, nº 807. Para atendimento de urgência e emergência, a entrada é pela Rua Bernardino de Campos, 804.

Direitos e Deveres do Paciente

Direitos

O paciente tem o direito a:



Receber atendimento humanizado, livre de discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, condições sociais ou econômicas.



Ser identificado pelo nome e sobrenome, não devendo ser chamado pelo diagnóstico ou por qualquer forma imprópria, desrespeitosa ou preconceituosa.



Ter resguardado o sigilo sobre seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.



Identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por sua assistência, por meio de crachás visíveis e legíveis que contenham nome, cargo e nome da instituição.



Receber informações de forma objetiva, clara e compreensível sobre seu tratamento médico, esclarecendo dúvidas que considerar necessárias.



Consentir ou recusar procedimentos.



Acessar seu prontuário, conforme a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital.



Receber atendimento preferencial, se for idoso com idade igual ou superior a 60 anos, respeitando as situações de urgência e emergência, e ter o direito de um acompanhante.



Ter a presença de um acompanhante durante toda a internação, se for criança ou adolescente.

Direitos e Deveres do Paciente

Deveres

O paciente tem os seguintes deveres:



O paciente e/ou seu responsável legal têm o dever de fornecer informações precisas e completas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros aspectos relacionados à sua saúde.



O paciente deve informar mudanças inesperadas em seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.



O paciente deve demonstrar entendimento das ações que estão sendo realizadas ou propostas, visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção de complicações ou sequelas, à reabilitação e à promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.



O paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa.



O paciente deve conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital.



O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços.



O paciente deve zelar e solicitar que seus visitantes e acompanhantes também o façam pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento.



O paciente deve participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem pode fazê-lo.



O paciente deve atender e respeitar a proibição de fumar nas dependências do hospital, o que também se estende aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

Nosso Compromisso com Seu Bem-Estar

A equipe do **Hospital Santa Tereza** agradece pela confiança em nossos serviços e espera que este manual tenha contribuído para esclarecer as boas práticas durante sua estadia ou visita. Nosso compromisso é proporcionar um ambiente seguro, acolhedor e com atendimento de qualidade, visando sempre o seu bem-estar e recuperação.

Contamos com a sua colaboração para seguir as orientações aqui descritas, garantindo um ambiente harmonioso para todos. Estamos à disposição para responder suas dúvidas e tornar sua experiência em nosso hospital a melhor possível. Juntos, podemos cuidar da sua saúde com dedicação e respeito.



Santa Tereza
Hospital e Maternidade

Santa Tereza
Hospital e Maternidade



Dedicado a você.

Internação

Rua General Osório, 807
Centro - Campinas/SP

Pronto-Socorro

Rua Bernardino de Campo, 804
Centro - Campinas/SP

Centro Clínico Ambulatorial

Rua José Paulino, 1248 - Edifício Goiás
Centro - Campinas/SP

Telefone Central: (19) 3733-4333.

 [hospitalsantatereza](https://www.instagram.com/hospitalsantatereza)