



MANUAL DO PACIENTE



Rede de Saúde Divina Providência

Hospital
Estrela



PREZADO PACIENTE

O **Hospital Estrela** tem na sua filosofia, a promoção de ações integradas para o **Cuidado Amoroso à Vida** e com isso, oferecer assistência integral, segura e de qualidade na área da saúde, com base na espiritualidade e no carisma das Irmãs da Divina Providência, no modelo de gestão autossustentável.

Para isso, colocamos nossos serviços à disposição.

Caso tenha alguma dúvida, procure ajuda da equipe de Enfermagem, do Serviço Social ou da Administração do Hospital.

MISSÃO

Promover ações integradas para o cuidado à vida, especialmente aos mais necessitados, com humanização, qualidade e sustentabilidade, fazendo com que o carisma das irmãs da Divina Providência se torne eficaz.

VISÃO

Ser rede de saúde nacionalmente reconhecida pela gestão integrada de ações humanizadas, qualificadas e sustentáveis de cuidado à vida.

HUMANIZAÇÃO

O **Hospital Estrela**, além de preocupar-se com a sua saúde, preocupa-se também com as suas dimensões psicológica e espiritual.

Portanto, colocamos à disposição dos pacientes e seus familiares Agentes da Pastoral e da Solidariedade, Religiosos, Assistente Social e Psicóloga.

Respeitando sua liberdade religiosa, desejamos, apenas, prestar-lhe completa assistência pessoal como ser humano.

Independente das visitas regulares a todos os pacientes internados, você pode solicitar um atendimento especial através de um chamado. Peça à equipe da enfermagem que faça esse contato.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Juntamente com este Manual, você está recebendo o formulário da pesquisa de avaliação. Queremos a cada dia melhorar nossos serviços, para tanto precisamos da sua opinião e satisfação quanto à experiência neste hospital.

Sempre que houver dúvidas no preenchimento, fale com a assistente social ou serviço de ouvidoria.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

TIPOS DE ACOMODAÇÕES

- Enfermaria – 03 ou mais leitos, com banheiro;
- Quarto Semi-privativo - 02 leitos, banheiro, poltrona, televisor e ar condicionado;
- Apartamento luxo - 01 leito, banheiro, televisor, ar condicionado, poltrona e sofá-cama;
- Privativo – 01 leito, banheiro, televisor, frigobar, poltrona, sofá-cama e ar condicionado.

DIÁRIAS

As diárias encerram-se ao meio dia. Após esse horário, será cobrada nova diária, no caso de internações particulares. A alta só ocorrerá com a assinatura do Médico Assistente.

ACOMPANHANTES

PACIENTES DO SUS	PACIENTES DE CONVÊNIOS PRIVADOS
Tem direito a acompanhante, pacientes com menos de 18 anos, mais de 60 anos e pessoas com deficiência com liberação das principais refeições.	Tem direito a acompanhante pacientes com menos de 18 anos e mais de 60 anos. Consultar contrato com a operadora, para alimentação e taxas de acompanhante. Em caso de dúvidas, procure o serviço de internação.
PACIENTES PARTICULARES	PUÉRPERAS
Está incluso na diária o café da manhã. As demais refeições, devem ser solicitadas ao setor financeiro nos dias úteis e na Emergência, nos finais de semana.	Tem direito a acompanhante, sem liberação de refeições, ou conforme o convênio.

Lembramos que o paciente precisa de repouso, por isso o acompanhante deve ser alguém que inspire segurança e bem estar ao mesmo, devendo haver o cuidado com a ética e sigilo de informações.

Acompanhantes devem ser maiores de idade e preferencialmente menores de 60 anos.

TROCA DE ACOMPANHANTES – Manhã, tarde e noite: 19h30min às 20h.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

As refeições são prescritas e padronizadas, conforme as necessidades dos pacientes.

O Serviço de Nutrição do hospital é coordenado por nutricionista, responsável por acompanhar cada paciente internado e compor a dieta, a partir da avaliação médica.

IMPORTANTE!

O paciente não deve ingerir alimentos que não sejam provenientes da dieta hospitalar, pois poderá comprometer seu tratamento.



HORÁRIO DE VISITAS

As visitas aos pacientes deverão ser breves, observando a higienização das mãos, o silêncio e o celular no modo silencioso ou desligado.

O acesso e a saída dos visitantes, das 7h às 19h, será pela Portaria de Internação e após às 19h pela Emergência.

UTI ADULTO: Diariamente das 10h 30min às 11h e das 16h 30min às 17h, sendo permitido 2 (duas) pessoas por horário de visita, sendo que estas deverão visitar o paciente separadamente.

UTI NEONATAL: Das 15h às 15h 30min, 2 (duas) pessoas acompanhadas sempre do pai ou da mãe.

Pai e mãe tem acesso liberado em qualquer horário do dia, mediante liberação de entrada pelo interfone, exceto nos momentos de passagem de plantão (das 6h 45min às 7h, das 12h 45min às 13h e das 18h 45min às 19h), de intercorrências e realização de exames, nos quais serão solicitados a se retirar.

As informações serão fornecidas somente aos pais ou representantes legais dos pacientes, pela Chefia Médica e Rotineira Matutina, às 11h de segunda-feira a sexta-feira e pela Rotineira Vespertina, às 17h de segunda-feira a sexta-feira.

Nos finais de semana serão fornecidas às 13h pelo plantão médico.



- **Enfermarias:** Diariamente das 11h às 14h e das 16h às 18h, 1 pessoa por vez com revezamento.
- **Quartos Semi-privativos:** Diariamente das 10h às 18h, 2 (duas) pessoas por vez com revezamento.
- **Quartos Privativos/ Apartamentos/ Suítes:** Diariamente das 10h às 20h, 2 (duas) pessoas por vez com revezamento.
- **Saúde Mental:** Diariamente das 16h às 17h, um familiar por vez, com revezamento.

OBS: A permanência após às 20h será cobrada como taxa de acompanhante.

EM CASO DE PANDEMIA OU DE INTERCORRÊNCIA NA UNIDADE, O HORÁRIO DE VISITA PODERÁ SER ALTERADO OU SUSPENSO.

INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTE

Informações sobre o estado de saúde dos pacientes serão fornecidas somente pelo Médico Assistente ao paciente ou seu responsável.







SEGURANÇA DO PACIENTE

O **Hospital Estrela** busca dar segurança na assistência para os nossos pacientes e a todos que circulam pela instituição através de diversas ações, sendo que a mais importante é o estímulo à **HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS**. Há diversos pontos com álcool para que todos utilizem.

O paciente e seu acompanhante/familiar também fazem parte do processo para contribuir com melhores resultados e reduzir o risco de infecções dentro do ambiente hospitalar.



Nesse sentido, segue abaixo algumas ações que você pode realizar para contribuir nesse processo:

-  Manter sempre a melhor higiene possível, principalmente em locais de feridas, sondas ou cateteres e o ambiente organizado;
-  Respeitar o isolamento (quando o paciente tem alguma bactéria ou doença transmissível), os mesmos são identificados por placas na porta do quarto.
-  Manter a cabeceira da cama acima de 30º (algumas camas tem essa marcação), isso evita complicações decorrentes de engasgos em pacientes com sondas;
-  Seguir as orientações da equipe multiprofissional quanto à alimentação para evitar que o paciente engasgue ou aspire;
-  Se estiver em um quarto com mais pacientes, permaneça na área do leito ao qual está internado, evite circular desnecessariamente;
-  Higienizar as mãos frequentemente e cobrar da equipe que higienize antes e após o contato com o paciente, com sondas e cateteres ou áreas próximas;

Para a correta higiene das mãos, siga os passos a seguir:

HIGIENE DAS MÃOS

1



Aplique sabão para cobrir toda a superfície das mãos

2



Esfregue as palmas das mãos, uma na outra

3



Palma da mão no dorso da outra e vice-versa

4



Palma com palma com os dedos entrelaçados

5



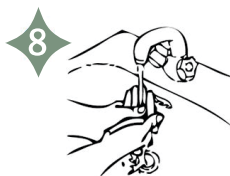
Parte de trás dos dedos nas palmas opostas



6
Esfregue os polegares em sentido rotativo na outra mão fechada



7
Esfregue rotativamente os dedos de uma mão na palma da outra



8
Enxague as mãos com água



9
Seque as mãos com toalhete descartável

SERVIÇOS

RECEPÇÃO: Atendimento 24h.

HIGIENIZAÇÃO: É realizada diariamente e sempre que necessário poderá ser acionado o serviço.

PRONTUÁRIO MÉDICO: Sempre que requerido, serão fornecidas fotocópias de prontuários médicos e/ou outros documentos relativos ao atendimento médico-hospitalar ao paciente, ou responsáveis legais, mediante uma procuração, por meio do **Serviço de Prontuários do Paciente (SPP)**.

As **solicitações de exames laboratoriais**, RX e Imagem, poderão ser solicitados em cada serviço.

CONTATO: E-mail: spp.he@divinaprovidencia.org.br ou **presencialmente nas terças e quintas-feiras**, das 13h15min às 16h30min.



OUIVORIA: O **Hospital Estrela** tem como prioridade o atendimento humanizado.

Para isso tem um espaço democrático onde os usuários podem manifestar suas sugestões, críticas, elogios e informações.

O serviço disponibiliza o atendimento presencial de segunda a quinta-feira, das 11h ao 12h, ou por **e-mail:** ouvidoria.he@divinaprovidencia.org.br e pelo **número de telefone:** (51) 3712-7500.

CONTATOS HOSPITAL:

Site: www.divinaprovidencia.org.br

e-mail: hospitalestrela@divinaprovidencia.org.br

Telefone: (51) 3712-7500

IMPORTANTE!

Para que haja uma boa recuperação, recomenda-se que o paciente e familiares tenham a ciência de fornecer as informações necessárias e seguir os protocolos de saúde e segurança estabelecidos pelo hospital



Rede de Saúde Divina Providência

Hospital
Estrela

 divinaprovidencia.org.br  [RededeSaudeDivinaProvidencia](https://www.facebook.com/RededeSaudeDivinaProvidencia)
 [RededeSaudeDivinaProvidencia](https://www.instagram.com/RededeSaudeDivinaProvidencia)  [company/rmdp](https://www.linkedin.com/company/rmdp)

HOSPITAL ESTRELA
Rua Geraldo Pereira, 405, Centro I Estrela- RS
(51) 3712.7500