

MANUAL DO PACIENTE INTERNADO



São Francisco

Kora Saúde



BOAS-VINDAS

Prezado(a) Cliente,

*Preparamos este **Manual do Paciente Internado** para garantir sua total satisfação durante o período em que você estiver com a gente.*

Nele estão as orientações sobre os serviços prestados pelos nossos departamentos e os esclarecimentos sobre sua internação.

Seu acompanhante também encontrará aqui informações importantes.

Ao Hospital São Francisco de Assis compete planejar, organizar, dirigir, coordenar e controlar a execução das atividades de prestação de serviços médico-assistenciais, em sistema ambulatorial, hospitalar e de emergência.

Garantir que o ambiente seja seguro, funcional, operacional e adequado ao cuidado do paciente é o nosso principal objetivo.

Desejamos pronto restabelecimento e que em breve você possa estar de bem com a vida, junto aos seus amigos e familiares.

Diretor Clínico

Dr. José Magno Bufon - CRM: 4836 ES

Diretor Técnico

Thiago Calfa Galvão - CRM: 20987





COMPLEXO HOSPITALAR

HOSPITAL SÃO FRANCISCO

*Nosso hospital foi fundado em **11 de fevereiro de 1986**, por um grupo de médicos que observou uma necessidade: a de assistência médico-hospitalar de qualidade na região de Cariacica. E assim, nasceu o primeiro hospital do município, responsável por promover melhores condições de saúde para a população local e focado em oferecer serviços de alto padrão.*

O hospital continuou se aprimorando ao longo dos anos — e sua oferta de serviços é cada vez melhor. Nossa equipe multidisciplinar de profissionais especializados é capacitada e treinada para prestar um atendimento cada vez mais humanizado e próximo do paciente.

Hoje, o Hospital São Francisco é referência nas especialidades de urologia, ortopedia e oftalmologia. Além de contar com um ambiente acolhedor e profissionais competentes para sempre oferecer um atendimento de qualidade a todos.

No Hospital São Francisco, a gente faz a vida acontecer.

COMPLEXO HOSPITALAR

CENTRO DE ESPECIALIDADES

O Centro de Especialidades do Hospital São Francisco oferece consultas e diagnóstico de alta resolutividade em 18 especialidades médicas e 11 especialidades cirúrgicas, com um atendimento humanizado e de excelência. Precisa agendar uma consulta?

Ligue para a gente: 3346-2010.

ESPECIALIDADES

Anestesiologia

Angiologia

Bucomaxilofacial

Cardiologia

Clínica Médica

Dermatologia

Endocrinologia

Gastroenterologia

Ginecologia e Obstetrícia

Hematologia

Mastologia

Nutrição

Oftalmologia

Otorrinolaringologia

Ortopedia e Traumatologia

Pediatria

Proctologia

Psicologia

Urologia

CIRURGIAS

Buco-Maxilo-Facial

Cabeça / Pescoço

Ginecologia

Oftalmologia

Ortopedia

Urologia

Cirurgia Aparelho Digestivo

Cirurgia Geral

Cirurgia Plástica

Cirurgia Vascular

Otorrinolaringologia

ENFERMAGEM

A Enfermagem é a equipe que está 24 horas presente em todas as unidades do hospital, sendo composta de enfermeiros(as) e técnicos(as) de enfermagem que são responsáveis pela assistência integral aos pacientes durante o período de hospitalização. Cada turno possui um(a) profissional enfermeiro(a) que é responsável pela supervisão e poderá responder as dúvidas sobre a assistência.



HORÁRIOS DE VISITAS

Sabemos que a presença de pessoas queridas faz a diferença na sua recuperação. Por isso, seus familiares e amigos são muito bem-vindos aqui no nosso hospital. No entanto, para a sua comodidade e segurança, as visitas devem seguir as orientações abaixo.

ENFERMARIAS E APARTAMENTOS

das 16h às 20h

TODOS OS DIAS DA SEMANA

UTI - 2 VISITANTES

TARDE

das 12h30 às 13h30

TODOS OS DIAS DA SEMANA

UTI - 1 VISITANTE

SEM BOLETIM MÉDICO

NOITE

das 21h às 21h30

TODOS OS DIAS DA SEMANA

Em caso de intercorrências poderão ocorrer atrasos.

HORÁRIOS DE VISITAS

TROCA DE ACOMPANHANTES

**ENFERMARIAS E
APARTAMENTOS**

TODOS OS DIAS DA SEMANA

MANHÃ

das 7h às 10h

TARDE

das 14h às 20h

ATENDIMENTO

PRONTO-SOCORRO

24h

PRONTO ATENDIMENTO PEDIÁTRICO

das 07h às 18h

PRONTO ATENDIMENTO ORTOPÉDICO

das 08h às 17h30

2ª A 6ª-FEIRA

08h às 11h30

FINAIS DE SEMANA

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

das 07h às 17h

2ª A 5ª-FEIRA

das 8h às 17h

6ª-FEIRA

AVISO DE FRAUDE



A Rede Meridional – formada pelo Meridional Cariacica, Meridional Vitória, Meridional Serra, Meridional Praia da Costa, Meridional São Mateus, Hospital São Francisco e Hospital São Luiz – vem, por meio deste, informar que não realiza qualquer tipo de cobrança de valores e nem solicita depósito bancário por telefone ou em domicílio para quitação de quaisquer serviços prestados.

As cobranças e pagamentos só podem ser realizados nas dependências do hospital com emissão de Nota Fiscal.

Caso o paciente e/ou familiares recebam telefonemas dessa natureza em nome do hospital ou do médico, devem notificar imediatamente a recepção central e, posteriormente, a polícia.

A Rede Meridional agradece a colaboração.



HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

Todas as refeições do paciente são preparadas de acordo com as prescrições do médico e orientadas pela nutricionista.

Horário das refeições para pacientes e acompanhantes:

DESJEJUM	das 7h às 8h
ALMOÇO	das 11h às 12h
LANCHE	15h
JANTAR	17h
CEIA	19h30

Obs.: apenas os pacientes têm direito à ceia.

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

• **É PROIBIDA A ENTRADA DE ALIMENTOS.** O Setor de Nutrição e Dietética é o único responsável pelas refeições/alimentos oferecidos/ingeridos na instituição. Portanto, é proibida a entrada de alimentos, exceto algumas frutas e biscoitos de sal, os quais só são liberados mediante autorização emitida por escrito pela nutricionista de 2ª à 6ª-feira;

• Acompanhantes de pacientes com idade inferior a 18 anos e superior a 60 anos têm direito à refeição gratuita;

• Em casos de convênios e/ou situações que não assegurem refeição ao acompanhante, a compra pode ser efetuada na recepção do Pronto-Socorro (Recepção Central) no valor de R\$10.

Horários limites para solicitações de compra das refeições para acompanhante:

ALMOÇO

até as 10h30

JANTAR

até as 16h30

• Acompanhantes de pacientes em isolamento respiratório obrigatoriamente realizam as refeições no refeitório da instituição.

Horários disponíveis no refeitório para acompanhantes de pacientes em isolamento respiratório obrigatório:

CAFÉ DA MANHÃ

das 8h às 8h15

ALMOÇO

das 12h30 às 13h

LANCHE DA TARDE

das 15h45 às 16h

JANTAR

das 20h30 às 21h



ORIENTAÇÕES

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – SCIH

É formada por membros executores e membros consultores que realizam atividades de prevenção e controle de infecção hospitalar no Hospital São Francisco de Assis.

*Caso tenha alguma dúvida relacionada ao Controle de Infecção, procure a SCIH, das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira. Ramal: **8413**.*

NÚCLEO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O NURC visa à humanização no atendimento com intuito de garantir a qualidade dos serviços prestados e contribuir com a comunicação entre pacientes, familiares e a equipe multidisciplinar.

ORIENTAÇÕES

Responsável por:

- Registrar sugestões, reclamações e elogios que serão encaminhados à equipe;
- Fornecer cópia de prontuário e laudo médico após alta hospitalar;
- Achados e perdidos do hospital.

O acesso ao NURC pode ser pessoalmente ou por contato telefônico.

Telefone: (27) 3091-8328

Ramal 8328

HOTELARIA

Higienização – 24 horas

Rouparia – Horário de funcionamento: das 7h às 18h30

Solicitação: Ramal – 8326

- O setor de rouparia fornece o enxoval diariamente para os setores;
- A troca da roupa de cama é realizada diariamente por parte da enfermagem;
- A troca das toalhas de banho é realizada pela rouparia, em dias alternados ou conforme necessidade;
- Os acompanhantes não têm direito ao fornecimento de enxoval, **exceto nos casos em que acompanham pacientes menores de 0 a 18 anos ou maiores de 60 anos.**

Obs: Nessas situações, será disponibilizado o enxoval ao acompanhante.

MANUTENÇÃO

Funcionamento – de segunda a sexta-feira: das 8h às 17h

Solicitação – Ramal 8372

TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Para melhor comodidade dos pacientes, o Hospital conta com rede Wi-Fi nos apartamentos e enfermarias, basta realizar o cadastro e se conectar à rede



NORMAS PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

- *Converse em voz baixa;*
- *Respeite o horário de visita;*
- *Não fume nas dependências do Hospital;*
- *Será permitida entrada para menores de 12 anos para visita a seus pais internados, conforme a Lei 14.950/2024. Ressaltamos que a visitação poderá ser proibida nas seguintes hipóteses: pacientes em isolamento ou com risco ao visitante exigem precauções (em caso de dúvidas, procure a portaria); visitas a pacientes graves devem ser discutidas entre a família e o médico devido aos possíveis impactos psicológicos.*
- *Não traga alimentos para o paciente, no Hospital ele receberá alimentos adequados para sua condição de saúde: PROIBIDA A ENTRADA DE ALIMENTOS;*
- *Não é permitida a entrada e circulação nas dependências do hospital com trajes de banho, shorts e/ou minissaias e chinelo*

NORMAS PARA ACOMPANHANTES

- Não traga flores, pois podem conter fungos e bactérias prejudiciais aos pacientes;
- Não sente no leito do paciente. Nossa roupa possui germes que podem gerar infecções nos pacientes internados;
- Em caso de dúvidas sobre soro, curativos e outras situações, procure a enfermagem ou médico responsável para esclarecê-las. Evite tocar em curativos e equipamentos relacionados ao tratamento do paciente;
- Durante a visita ao paciente, não manipule outros doentes. As infecções passam, também, através das mãos não lavadas;
- Se você for acompanhá-lo durante o período de internação, não auxilie no cuidado de outros doentes. Não é permitido visitar ou auxiliar outros pacientes;
- Lave sempre as mãos, antes e após cuidar de pacientes;
- Após a visita não se esqueça de lavar as mãos, para não levar germes do ambiente hospitalar para casa;
- Tire suas dúvidas, procure profissionais e saiba que todos os cuidados prestados ao seu familiar são unicamente em benefício dele.

OBJETOS DE USO PESSOAL

- Para maior comodidade providencie seus utensílios pessoais (shampoo, condicionador, creme dental e escova de dente).

DICAS IMPORTANTES

- Seguir as orientações prestadas pela Equipe de Enfermagem;
- Comunicar a equipe de enfermagem o período que o paciente possa permanecer sem acompanhante;
- Pacientes classificados pela enfermagem como auto - dependente, com risco de queda e idosos, devem ter uma pessoa responsável ao seu lado durante todo o período de internação hospitalar;
- Quando necessária a presença do profissional de enfermagem, solicitá-la por meio da campanha;
- Solicitar a ajuda da equipe de enfermagem para retirar e/ou mobilizar o paciente no leito;
- Manter ao alcance do paciente os pertences e objetos mais utilizados;
- Fazer uso de calçados confortáveis, emborrachados e antiderrapantes;
- Fazer uso de roupas confortáveis durante o período de internação;
- Levantar-se do leito de acordo com as orientações da equipe de cuidado;
- Pacientes com dificuldade motora (uso de cadeiras de roda e/ou outros dispositivos) devem levantar do leito acompanhado por profissional da equipe de cuidado e sempre que possível utilizar seus óculos e/ou aparelho auditivo ao sair da cama;
- Atentar-se às recomendações da equipe de cuidado quanto ao uso das grades da cama/maca;
- Não fazer uso de medicação trazida de casa sem antes consultar o médico.

USO DE OBJETOS DO QUARTO

- O Hospital disponibiliza nos apartamentos/enfermarias: TV, um frigobar e um aparelho de telefone.
- É de responsabilidade do paciente e do acompanhante conservá-los para bom estado e uso.
- O Hospital não se responsabiliza por objetos pessoais deixados nos apartamentos (aparelhos de celular, notebooks, tablets, dinheiro, dentre outros).

USO DO TELEFONE

- Para realizar ligação interna, basta ligar no ramal desejado.

RAMAIS

GASTRO DIAGNÓSTICO	8391 / 8392
HOTELARIA / ROUPARIA	8326
LABORATÓRIO ANÁLISES CLÍNICAS	8345
MANUTENÇÃO	8372
NUTRIÇÃO	8332 / 8397
POSTO DE ENFERMAGEM 3º ANDAR	8314
POSTO DE ENFERMAGEM 4º ANDAR	8362
POSTO DE ENFERMAGEM TÉRREO	8377
RAIO X	8373
RECEPÇÃO ESPECIALIDADES	8311 / 8384
RECEPÇÃO INTERNAÇÃO	8398
RECEPÇÃO PRONTO-SOCORRO	8342 / 8371 / 8313 / 8312
NURC	8328
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	8338 / 8368
TELEFONISTA	9

PARCERIAS

GASTRO DIAGNÓSTICO

Exames: Videoendoscopia Digestiva Alta, Videocolonoscopia, Endoscopia

Pediátrica, Endoscopia das Vias Biliares (CPRE),

Ecoendoscopia, pH-metria

e Manometria no Esôfago.

2ª a 6ª-feira: das 8h às 18h

Contato: (27) 3091-9001 / (27) 3336-6166 / (27) 3091-8392

LABORATÓRIO ELETIVO

Exames: Exames laboratoriais.

2ª a 5ª-feira: 7h às 17h

6ª-feira: 7h às 16h

Contato: (27) 3091-8345

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, _____,
responsável pelo(a) paciente: _____
internado(a) no Hospital São Francisco de Assis, localizado na Rua
Ministro Eurico Salles, nº 370, Campo Grande – Cariacica/ES,
CEP 29146-140 – Tel.: (27) 3336-6111, em ____/____/____,
declaro ter recebido todos os documentos no ato da internação
juntamente com o Manual do Paciente Internado e assumo inteira
responsabilidade de ler e cumprir todas as normas e orientações
nele contidas.

Cariacica, ES - ____ / ____ / ____

Testemunha

Assinatura

TERMO DE RESPONSABILIDADE



AGENDA

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

NOME: _____

TELEFONE: _____

A participação do acompanhante, reconhecendo as condições de risco e colaborando com a equipe de enfermagem, é de fundamental importância para o cuidado do paciente e, principalmente, para sua segurança.



São Francisco

Kora Saúde

MANUAL DO PACIENTE INTERNADO

Av. Ministro Eurico Salles, 370 - Campo Grande - Cariacica/ES - CEP 29146-140

Tel.: (27) 3336-6111 | redemeridional.com.br

Você ajuda a construir a nossa *história*!

Queremos melhorar nossos serviços e saber como foi a sua experiência em uma de nossas unidades.

Participe da nossa Pesquisa de Satisfação respondendo ao e-mail que você receberá em até 5 (cinco) dias após o seu atendimento. No e-mail haverá um link que poderá ser acessado sem riscos.

Sua opinião permite melhorar nosso atendimento e conhecer mais de perto as suas necessidades.



São Francisco

Kora Saúde





São Francisco

KoraSaúde



Meridional

KoraSaúde