

# MANUAL DO PACIENTE INTERNADO



São Luiz  
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.*

*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-ES 4836*

*Diretor Técnico - Dra. Fernanda Coelho Santorio | CRM-ES 8844*





# COMPLEXO HOSPITALAR

## **HOSPITAL SÃO LUIZ**

*Fundado como clínica no dia 5 de fevereiro de 1980, o Hospital São Luiz foi ampliado e se tornou hospital em 2000. Em 2008, passou a integrar a Rede Meridional.*

*Localizado no bairro Ibes, em Vila Velha, foi – ainda como clínica – uma das poucas alternativas para atendimento médico particular na região. Com o passar dos anos e o aumento na demanda de pacientes, a clínica foi crescendo até se tornar o hospital que é hoje.*

*Ao ingressar na Rede Meridional, em 2008, recebeu diversos investimentos e melhorias na sua estrutura e processos internos. A unidade hospitalar ocupa, atualmente, uma área de 2.600m<sup>2</sup> e conta com mais de 35 leitos e três salas cirúrgicas.*

*Buscando a evolução contínua, o Hospital São Luiz formou uma qualificada equipe médica e um quadro de colaboradores capacitados – focados em oferecer sempre um atendimento diferenciado e humanizado, para fazer a diferença na assistência à saúde das pessoas.*

*O nosso Corpo Clínico é altamente capacitado para atender desde os casos mais simples aos de alta complexidade. Nossa equipe médica é especializada e busca sempre o aprimoramento.*

## **ENFERMAGEM**

*A Enfermagem está presente nas 24 horas do dia em todas as unidades do hospital.*

*A equipe é composta de enfermeiro(a)s e técnico(a)s de Enfermagem, sendo responsável pela assistência integral aos pacientes durante a sua hospitalização.*

*Em cada setor e turno há um profissional enfermeiro designado para a supervisão que poderá responder às dúvidas sobre a assistência.*

## **CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR**

*Formado por membros executores e membros consultores que realizam atividades de prevenção e controle de infecção hospitalar no Hospital São Luiz.*

*Caso possua alguma dúvida relacionada ao Controle de Infecção, procure a CCIH.*



# HORÁRIOS DE VISITAS

## HORÁRIO DE VISITA

MANHÃ das 9h às 10h

TARDE das 14h às 15h

NOITE das 19h às 20h

## TROCA DE ACOMPANHANTES

MANHÃ das 7h às 10h

TARDE das 19h às 20h

## ATENDIMENTO

Pronto-Socorro

24 horas

Pronto-Socorro Ortopédico

2ª a 6ª-feira - das 7h às 19h

Finais de semana: das 7h às 12h

## ATENDIMENTO AMBULATORIAL

2ª a 5ª-feira das 8h às 18h

6ª-feira das 8h às 17h

# 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.*



# DIREITOS E RESPONSABILIDADES

## **DIREITOS**

*O hospital, por meio de sua equipe, tem como princípio ético o respeito aos direitos do paciente.*

*São eles:*

- 1. O paciente deve ser sempre tratado com respeito e preocupação, sendo estimulado a participar e colaborar com o seu tratamento.*
- 2. O paciente deve ser sempre tratado sem qualquer tipo de discriminação.*
- 3. O paciente tem o direito à completa informação quanto à sua saúde, diagnóstico, condições e tratamento, em linguagem de fácil compreensão.*
- 4. O paciente tem direito a explicações sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar.*

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES

5. *O paciente ou o seu responsável legal tem o direito de aceitar ou recusar qualquer procedimento (exceto em caso de risco de morte), devendo ser informado das consequências existentes em cada procedimento. A cada internação, o hospital solicitará assinatura de um termo de consentimento.*
6. *Os dados do paciente são confidenciais, devendo ser mantidos em sigilo.*
7. *O paciente tem direito à declaração que confirme a sua internação, assim como a declaração diária de permanência do acompanhante.*
8. *O hospital não fornecerá declaração ao acompanhante com data retroativa.*
9. *O paciente tem direito de ser informado sobre os procedimentos e tratamentos recebidos da equipe assistencial, inclusive sobre o efeito de medicamentos, em caso de dúvidas.*

## **NÃO É PERMITIDO AOS PACIENTES**

1. *É proibido o uso do cigarro nas dependências do hospital, caso o paciente seja fumante, solicitar apoio da equipe multidisciplinar para providenciar junto ao médico assistente prescrição de adesivo de nicotina e/ou medicação.*
2. *Manter no quarto isqueiro, objetos perfurocortantes e alimentos não autorizados previamente pelo médico.*
3. *Relacionamento interpessoal de contato físico nas dependências do hospital. Atos como: deitar no colo, permanecer em locais isolados, beijar e qualquer outro ato de conotação libidinoso entre pacientes, pacientes com visitantes, paciente com funcionários.*
4. *Agressão verbal à equipe é passível de alta administrativa.*
5. *O paciente NÃO deve permanecer nos setores administrativos e postos de enfermagem sem AUTORIZAÇÃO da EQUIPE MULTIDISCIPLINAR, devendo aguardar seu atendimento no quarto. Caso tenha alguma demanda de atendimento ou solicitação, informar aos técnicos de Enfermagem, enfermeiro, assistente social e/ou psicólogo(a).*

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES

6. *Vender, trocar ou emprestar objetos ou roupas, quer seja entre os pacientes ou entre funcionários.*
7. *O paciente não deverá ter acesso a outros leitos exceto o próprio, mesmo se convidado.*

## **AOS PACIENTES DA PSIQUIATRIA**

1. *É proibido que os pacientes portem objetos de valor (óculos, joias, relógios, cartões de crédito, talões de cheque, etc.) O porte desses objetos, a despeito do conhecimento da equipe do hospital, é de total responsabilidade do próprio portador, não estando o hospital responsável por possíveis danos, furtos ou utilização indevida.*
2. *Os objetos potencialmente perigosos que estejam junto aos pertences do paciente (perfurocortantes, cadarços, isqueiros, dentre outros que possam oferecer riscos) ficarão no guarda-volumes da portaria por período máximo de 12 horas, e a chave sob responsabilidade do acompanhante.*

## **RESPONSABILIDADES**

*Como em qualquer relação, o paciente, além de direitos, tem determinadas responsabilidades frente ao hospital e sua equipe, como:*

1. *O paciente deve fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre problemas médicos atuais e passados, assim como o uso de medicamentos e alergias.*
2. *O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do hospital, explicitando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento.*
3. *O paciente deve avisar ao seu médico responsável e à equipe do hospital sobre qualquer alteração em suas condições de saúde, inclusive nos casos de dor.*

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES

4. *É de responsabilidade do paciente/acompanhante a guarda e vigilância de todos os objetos pessoais.*
5. *O paciente/acompanhante deve observar as normas internas do hospital, bem como se responsabilizar por cumpri-las, orientando também os visitantes.*
6. *O paciente deve apresentar todos os documentos necessários à sua internação (pedido de internação e prescrição médica, RG, CPF, carteira e autorização do convênio/seguro saúde) e ser responsável por sua conta hospitalar.*
7. *É de responsabilidade do paciente/acompanhante zelar por todos os bens colocados à disposição.*

*As normas são elaboradas para o bom funcionamento do hospital e segurança dos pacientes, portanto contamos com a colaboração de todos quanto ao seu cumprimento. O paciente tem direito a receber visitas conforme horários discriminados neste manual. Em caso de restrição ou proibição de visitas, o hospital se reserva ao direito de só executá-las por ordem judicial (liminar), ordem médica ou solicitação do paciente escrita de próprio punho.*



# HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

*Horários das refeições para pacientes e acompanhantes:*

DESJEJUM	das 7h às 8h
ALMOÇO	das 11h às 12h
LANCHE	às 15h
JANTAR	às 17h
CEIA	às 20h

## OBSERVAÇÕES

**É PROIBIDA A ENTRADA DE ALIMENTOS.** O Setor de Nutrição e Dietética é o único responsável pelas refeições/alimentos oferecidos/ingeridos na Instituição.

*Aos acompanhantes de pacientes com idade inferior a 18 anos e superior a 60 anos é dado o direito à refeição gratuita.*

# HORÁRIO DAS REFEIÇÕES

*Em caso de convênios e/ou situações que não assegurem refeição ao acompanhante, a compra pode ser efetuada na recepção do Pronto-Socorro.*

*Horários de compra: almoço até às 10h30 e jantar até às 16h30.*



# NORMAS PARA ACOMPANHANTES

- *Converse em voz baixa.*
- *Respeite o horário de visita.*
- *Não fume nas dependências do hospital.*
- *A Lei nº 14.950, sancionada em 2 de agosto de 2024, altera o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA – Lei nº 8.069/1990) para garantir o direito de crianças e adolescentes visitarem seus pais ou mães internados em instituições de saúde.*
- *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.*
- *Não traga flores, elas podem conter fungos e bactérias prejudiciais aos pacientes.*

# NORMAS PARA ACOMPANHANTES

- *Lave as mãos ao chegar ao hospital, evitando levar para o paciente poeiras da rua.*
- *Não sente no leito do paciente. Nossa roupa possui germes que podem gerar infecções nos pacientes internados.*
- *Dê carinho ao paciente, mas evite tocar em curativos e equipamentos relacionados ao tratamento dele.*
- *Em caso de dúvidas sobre soro, curativos e outras situações, procure a enfermagem ou médico responsável para esclarecê-las.*
- *Durante a visita ao paciente, não manipule outros doentes. As infecções passam, também, através das mãos não lavadas.*
- *Se você for acompanhante durante o período de internação do paciente, 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.*

# ORIENTAÇÕES

## **HOTELARIA**

*Higienização - 24 horas*

*Rouparia - 24 horas*

*Solicitação: Ramal - 255*

- *A troca do enxoval é realizada diariamente e todos os itens são de reposição.*
- *A reposição do enxoval é realizada somente pelo colaborador do setor de Rouparia.*
- *Os acompanhantes não tem direito ao enxoval, exceto acompanhantes acima de 60 anos.*

## **MANUTENÇÃO**

*Funcionamento - Segunda a sexta-feira: 7h às 18h*

*Solicitação - Ramal 350*

## **TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO**

*Para melhor comodidade dos pacientes, o hospital conta com rede Wi-Fi nos apartamentos e enfermarias.*


# ORIENTAÇÕES


## REDE WI-FI

O Hospital Meridional São Luiz disponibiliza acesso à rede sem fio de internet para pacientes/acompanhantes.

1. Acesse a rede Wi-fi HM-GUEST.
2. Depois de conectado, abrirá uma tela de Login, conforme imagem abaixo. Clique em acessar para ser redirecionado para a página de login do VipFi.
3. Faça login na sua conta do VipFi ou, caso não possua uma, clique em Cadastre-se e registre a sua conta.

Português (Brasil) ▾

 **Meridional**  
Cariacica

 **vipfi**

Entrar na sua conta


Endereço de e-mail

Senha


Mantenha-me conectado [Esqueceu sua senha?](#)

**Entrar**

Ou entre com

 Facebook

Novo usuário? [Cadastre-se](#)

 **vipfi**  
Code

Copyright VipRede  
Termos e Condições  
Privacidade

# ORIENTAÇÕES

## **USO DOS OBJETOS DO QUARTO**

*O hospital disponibiliza, nos apartamentos/enfermarias, TV e um frigobar. 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).*

## **DICAS DE SEGURANÇA – SETOR DE PSIQUIATRIA**

- Visando primordialmente à segurança do paciente, priorizamos a internação com acompanhamento familiar, devido aos aspectos e peculiaridades do transtorno mental.*
- Caso a equipe avalie a necessidade, visando minimizar riscos para o próprio paciente, poderão ser feitas vistorias nos pertences dele.*
- A recarga do celular do paciente deverá ocorrer mediante presença do acompanhante, que será responsável pelo carregador. Portanto, o paciente não poderá manter tal objeto em seu quarto quando desacompanhado.*
- As medicações de uso contínuo do paciente serão recolhidas e devolvidas aos familiares e/ou responsáveis.*
- Visto que a internação é voluntária, entendemos que todos os pacientes devem cumprir o plano terapêutico e as normas acima referidas.*
- O não cumprimento desses será interpretado como infração das normas e interrupção do tratamento, ou seja, passível de alta administrativa.*

**AS NORMAS PODEM SOFRER ALTERAÇÕES MEDIANTE AVALIAÇÃO E CONFORMIDADE COM A EQUIPE MULTIDISCIPLINAR.**



# CRITÉRIOS DE ALTAS

*Conferir receita médica, solicitar laudos, atestados na ocasião da alta.*

## **a) Alta médica**

- *Deverão ser programadas.*
- *O paciente somente terá alta com autorização médica.*
- *Específico para o setor de Psiquiatria - O paciente somente sairá do hospital acompanhado de um familiar autorizado. Caso não possa ser acompanhado pelo familiar, este deverá escrever de próprio punho uma declaração se responsabilizando pela saída do paciente desacompanhado.*

## **b) Alta a pedido / Evasão**

- *A família será comunicada.*
- *O médico responsável pelo paciente será comunicado.*

# CRITÉRIOS DE ALTAS

## **c) Alta administrativa**

- *Caso os pacientes ou familiares insistirem em infringir as normas e regras acima citadas, a equipe se reserva ao direito de dar alta administrativa ao paciente.*
- *Impreterivelmente ocorrerá alta administrativa mediante: relações interpessoais de caráter libidinoso entre pacientes e/ou funcionários, porte ou uso de entorpecentes e/ou bebidas alcoólicas, agressões físicas ou verbais aos funcionários ou pacientes.*
- *Em caso de Alta Administrativa, preferencialmente, a família ficará responsável por buscar o paciente no momento da alta.*

## **d) Transferência - Aplica-se ao setor de Psiquiatria**

- *O paciente poderá ser transferido para clínica psiquiátrica a fim de dar continuidade ao tratamento caso receba tal indicação por parte da equipe de Psiquiatria; e/ou desejo do paciente e/ou familiares.*
  - *Apesar de o paciente estar em regime de internação voluntária, o critério de alta é sempre da equipe e do médico assistente. Sendo assim, após o entendimento de que o paciente apresenta melhora do seu quadro de saúde mental, conseqüentemente está se mantendo estável sob o ponto de vista emocional, entende-se que ele não está mais tendo benefícios ou ganhos com a internação.*
- Nesse caso, o paciente estará com indicação de Alta Médica para dar continuidade ao seu tratamento em regime ambulatorial. A FAMÍLIA/RESPONSÁVEL pela internação será contatada e deverá comparecer ao hospital para efetivação da alta hospitalar.*

# 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 Luiz**

KoraSaúde

## **MANUAL DO PACIENTE INTERNADO**

Praça Assis Chateaubriand - Ibes - CEP 29106-630 - Vila Velha/ES

Tel.: (27) 3320-4300 | [redemeridional.com.br](http://redemeridional.com.br)

# TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, \_\_\_\_\_,  
responsável pelo(a) paciente \_\_\_\_\_  
internado(a) neste hospital em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_,  
declaro ter recebido o Manual do Paciente Internado e assumo inteira  
responsabilidade de ler e cumprir todas as normas e orientações  
nele contidas.

Vila Velha, ES - \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Testemunha

Assinatura

# TERMO DE RESPONSABILIDADE



ACOMPANHA  
VOCÊ EM TODOS  
OS MOMENTOS.



São Luiz

KoraSaúde

# 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 Luiz

KoraSaúde