



Hospital  
**São Francisco**

**MANUAL DO  
PACIENTE  
INTERNADO**



Rede  
**Meridional**

**Faz a vida acontecer.**

# BOAS-VINDAS

*Prezado(a) Cliente,*

*Preparamos este Manual do Cliente 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 - Dr. Ivan Lima | CRM-ES 4563*

---

*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**

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

*Caso tenha alguma dúvida relacionada ao Controle de Infecção, entre em contato com a CCIH das 08h às 14h, de segunda a sexta-feira, pelo ramal 8413.*

# HORÁRIOS DE VISITAS

## **HORÁRIO DE VISITA**

*Enfermarias e apartamentos: todos os dias da semana de 16h às 20h.*

*UTI: todos os dias da semana*

*Tarde: 16h às 16h30 (2 visitantes)*

*Noite: 21h às 21h30 (2 visitantes)*

*Em caso de intercorrências poderão ocorrer atrasos.*

## **TROCA DE ACOMPANHANTES**

*Manhã: 07h às 10h*

*Tarde: 16h às 20h*

## **ATENDIMENTO**

*Pronto-Socorro - 24 horas*

*Pronto Atendimento Pediátrico*

*2ª e 3ª-feira: das 8h às 18h*

*4ª e 5ª-feira: das 13h às 18h*

*6ª-feira: das 8h às 13h*

*Pronto Atendimento Ortopédico*

*2ª a 6ª-Feira: das 8h às 11h / das 12h às 18h*

*Atendimento Ambulatorial*

*2ª a 5ª-feira: das 7h às 18h*

*6ª-feira: das 7h às 17h*

# AVISO DE FRAUDE



*A Rede Meridional – formada pelo Meridional Cariacica, Meridional Serra, Meridional São Mateus, Meridional Praia da Costa, Hospital São Luiz, Hospital São Francisco e Maternidade Santa Úrsula – 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 desta 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. Entre eles, podemos citar:*

- O paciente deve ser sempre tratado com respeito e preocupação, sendo estimulado a participar e colaborar com o seu tratamento.*
- O paciente deve ser sempre tratado sem qualquer tipo de discriminação.*
- O paciente tem o direito à completa informação quanto à sua saúde, diagnóstico, condições e tratamento, em linguagem de fácil compreensão.*
- O paciente tem direito a explicações sobre todos os itens cobrados em sua conta hospitalar.*
- 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.*
- Os dados do paciente são confidenciais, devendo ser mantidos em sigilo.*
- O paciente tem direito à declaração que confirme a sua internação, assim como a declaração diária de permanência do acompanhante.*
- O hospital não fornecerá declaração ao acompanhante com data retroativa.*
- O paciente tem direito de ser informado sobre os procedimentos e tratamentos recebidos pela equipe assistencial, inclusive sobre o efeito de medicamentos, em caso de dúvidas.*

# DIREITOS E RESPONSABILIDADES

## **RESPONSABILIDADES**

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

- 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.*
- 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.*
- 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.*
- É de responsabilidade do paciente/acompanhante a guarda e vigilância de todos os objetos pessoais.*
- O paciente/acompanhante deve observar as normas internas do hospital, bem como se responsabilizar por cumpri-las, orientando também os visitantes.*
- 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.*
- 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 na página 08 deste manual. Em caso de restrição ou proibição de visitas, o hospital se reserva ao direito de só executá-la por ordem judicial (liminar), ordem médica ou solicitação do paciente escrita de próprio punho.*

## NUTRIÇÃO

*Horário das refeições – pacientes e acompanhantes*

DESJEJUM	07h às 08h
ALMOÇO	11h às 12h
LANCHE	às 15h
JANTAR	às 17h
CEIA	às 19h30

## OBSERVAÇÕES

- **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 a 6ª-feira.
- Aos acompanhantes de pacientes com idade inferior a 18 anos e superior a 60 anos é dado o direito a refeição gratuita.
- Nos casos de convênio 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\$ 10,00. Horários de compra: almoço até as 10h30 e jantar até as 16h30.
- Acompanhantes de pacientes em isolamento respiratório obrigatoriamente realizam as refeições no refeitório da instituição.

*Seguem os horários disponíveis:*

CAFÉ DA MANHÃ	08h às 08h15
ALMOÇO	12h30 às 13h
LANCHE	15h45 às 16h
JANTAR	20h30 às 21h



ACOMPANHA  
VOCÊ EM TODOS  
OS MOMENTOS.



## **HOTELARIA**

- Higienização – 24 horas
- Rouparia – Horário de funcionamento: das 7h às 19h
- Solicitação: Ramal – 8326

*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 têm direito ao enxoval, exceto acompanhantes de pacientes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos.*

## **MANUTENÇÃO**

*Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h*

*Solicitação – Ramal 8372*

## **TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO**

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

## **NORMAS PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES**

- *Converse em voz baixa.*
- *Respeite o horário de visita.*
- *Não fume nas dependências do Hospital.*
- *Não entre com crianças (de 0 a 12 anos) para visitar.*
- *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 trajés de banho, shorts e/ou minissaias e chinelo.*

- *Não traga flores, pois podem conter fungos e bactérias prejudiciais aos pacientes.*
- *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 do mesmo.*
- *Em caso de dúvidas sobre soro, curativos e outras situações, procure a enfermeira 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 acompanhar um paciente 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.*

## **DICAS DE SEGURANÇA – PACIENTES**

- *Seguir as orientações prestadas pela Equipe de Enfermagem.*
- *Comunicar à equipe de enfermagem o período em que o paciente possa permanecer sem acompanhante.*
- *Pacientes classificados pela enfermagem como autodependente, com risco de queda e idosos, devem ter uma pessoa responsável ao seu lado durante todo o período de internação hospitalar.*
- *Quando necessária à presença do profissional de enfermagem, solicitá-la por meio da campainha.*
- *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 (Ex.: coletor de urina).*
- *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 rodas e/ou outros dispositivos) devem levantar do leito acompanhados 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/macacão.*
- *Não fazer uso de medicação trazida de casa sem antes consultar o médico.*

## **OUTRAS INFORMAÇÕES**

- *Uso dos 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).*
- *Utensílios para uso pessoal*  
*Para maior comodidade, providencie seus utensílios pessoais (shampoo, condicionador, creme dental e escova de dente).*

# CONTATOS

- *Uso do telefone*

*Para realizar ligação interna, basta discar o ramal desejado. Para ligações externas, disque para o ramal 9 (Setor de Telefonia) e informe o número de telefone desejado, a ligação será realizada a cobrar.*

ADMINISTRAÇÃO	8394
CREMASCO PATOLOGIA	8327
GASTRODIAGNÓSTICO	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
UNIMAGEM	8325

## **PARCERIAS**

### **GASTRODIAGNÓSTICO**

*Exames: Videoendoscopia Digestiva Alta, Videocolonoscopia, Endoscopia Pediátrica, Endoscopia das Vias Biliares (CPRE), Ecoendoscopia, Ph Metria e Manografia no Esôfago.*

*2ª a 6ª-feira: das 8h às 18h*

*Sábados: das 8h às 12h*

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

### **UNIDADE RADIOLÓGICA FERNANDO PACHECO**

*Exames: RX, Tomografia Computadorizada, Mamografia, Ressonância Magnética, Densitometria Óssea e Ultrassonografia.*

*2ª a 6ª-Feira: das 07h às 18h*

*RX e Tomografia Computadorizada – atendimento diário: das 7h às 22h45  
(após esse horário: técnico de sobreaviso)*

*Contato: (27) 3421-4513 / (27) 3091-8373*

### **UNIMAGEM**

*Exames: US Abdome Total, US Abdome Superior, US Aparelho Urinário, US Articulação, US Morfológica, US Obstétrico (Doppler), entre outros.*

*2ª a 6ª-Feira: das 7h às 17h*

*Contato: (27) 3336-3342 / (27) 3336-5939 / (27) 3091-8325*

### **CREMASCO PATOLOGIA**

*Exames: Biópsia e Preventivo*

*2ª a 6ª-feira: das 8h às 18h*

*Contato: (27) 3091-8327*

## 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 – Fax/Tel.: (27) 3336-6111, em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, decla-  
ro ter recebido todos os documentos no ato da internação junta-  
mente 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





ACOMPANHA  
VOCÊ EM TODOS  
OS MOMENTOS.



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.*



## MANUAL DO PACIENTE INTERNADO

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

Tel.: (27) 3336-6111 | [www.redemeridional.com.br](http://www.redemeridional.com.br)

# ATENÇÃO!

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

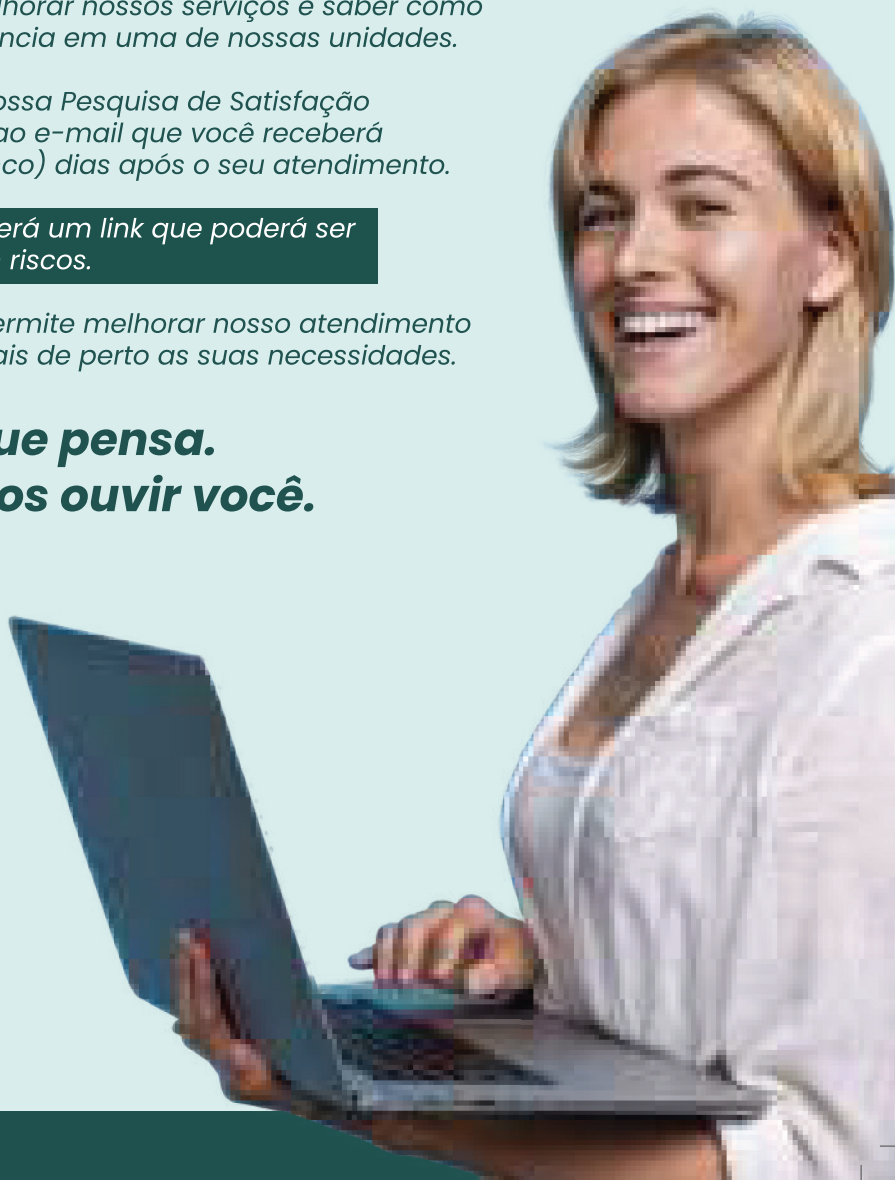
*Queremos melhorar nossos serviços e saber como foi sua experiência em uma de nossas unidades.*

*Participe da nossa Pesquisa de Satisfação respondendo ao e-mail que você receberá em até 05 (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.*

***Diga o que pensa.  
Queremos ouvir você.***





Rede

**Meridional**