

ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES AO PACIENTE E AO ACOMPANHANTE



Hospital
SANTA IZABEL





**ORIENTAÇÕES
E RECOMENDAÇÕES
AO PACIENTE E AO
ACOMPANHANTE**

NÃO CAIA EM GOLPES.

O HOSPITAL SANTA IZABEL TRATA DE
ASSUNTOS FINANCEIROS PESSOALMENTE.



NÃO LIGAMOS

solicitando pagamento, transferência bancária ou pix (exceto em casos previamente informados aos familiares e acompanhantes de pacientes internados).



NÃO USAMOS WHATSAPP, NEM MENSAGENS,

para mandar boletos ou links de pagamento.

Hospital
SANTA IZABEL



Prezado(a) Cliente,

A Diretoria do Hospital Santa Izabel sente-se honrada por sua escolha em utilizar nossos serviços. Desejamos que sua recuperação seja breve e que você retorne o quanto antes às suas atividades habituais.

Este manual reúne informações importantes que visam contribuir para o seu bem-estar e esclarecer eventuais dúvidas durante sua permanência conosco.

Colocamos à sua disposição um formulário de pesquisa, por meio do qual você poderá avaliar o Hospital e os serviços que lhe foram prestados. A sua opinião é muito importante para que possamos continuar aperfeiçoando a qualidade do nosso atendimento.

Conte conosco,
Diretoria Hospital Santa Izabel



SUMÁRIO

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1 • INTERNAÇÃO | 8 |
| 2 • INFORMAÇÕES GERAIS..... | 10 |
| 3 • RECEPÇÃO CENTRAL | 12 |
| 4 • SERVIÇO DE NUTRIÇÃO | 14 |
| 5 • HOTELARIA | 16 |
| 6 • SEGURANÇA..... | 16 |
| 7 • ESTACIONAMENTO | 17 |
| 8 • ASSISTÊNCIA RELIGIOSA..... | 17 |
| 9 • EQUIPE MULTIDISCIPLINAR | 17 |
| 10 • TESOURARIA..... | 18 |
| 11 • NAC..... | 19 |
| 12 • AGÊNCIA TRANSFUSIONAL..... | 21 |
| 13 • CONTATOS IMPORTANTES..... | 22 |

1 INTERNAÇÃO

Os cadastros de internamento para pacientes de planos de saúde e particulares são realizados pelo Setor de Internamento Convênios.

A diária hospitalar é indivisível e compreende o período das 10h de um dia às 10h do dia seguinte. A permanência após a alta médica implicará em custos adicionais para pacientes e/ou familiares. O paciente tem tolerância de uma hora após a alta médica para desocupar o leito. Caso contrário, será cobrada uma taxa de permanência.

NENHUM PACIENTE DEVERÁ SER INTERNADO SEM A PRESENÇA DE UM RESPONSÁVEL MAIOR DE 18 ANOS.

O Hospital Santa Izabel recomenda aos pacientes/responsáveis que possuam planos de saúde, credenciados ao Hospital, que se informem sobre a abrangência da cobertura e suas limitações.

As despesas não cobertas pelos planos de saúde serão cobradas diretamente ao responsável durante o período de internação, por meio de uma conta particular.

- Os pacientes particulares devem fazer o pagamento na tesouraria no prazo de 48 horas antes do procedimento. Em caso de dúvidas, entre em contato nos telefones ao final da cartilha;
- Os honorários médicos de internações particulares não são de responsabilidade do Hospital e devem ser tratados diretamente com as equipes médicas (Ex.: anestesista, cirurgia cardíaca);
- Para consultar o valor parcial da conta de internação particular, o paciente ou familiar deve entrar em contato com a Tesouraria, pessoalmente ou pelo telefone (consulte o contato no final deste documento);
- Em caso de transferência do paciente para as Unidades de Terapia Intensiva (UTI) ou Semi-intensiva, o leito/acomodação deve ser imediatamente desocupado pelo acompanhante.



Mudança de acomodação

Caso o paciente deseje alterar o tipo de acomodação, podendo ser de quarto coletivo para apartamento, e haja disponibilidade de leito, poderá realizar o pagamento da diferença. Essa mudança pode acarretar alteração nos valores dos honorários médicos.



Para mais informações, o paciente deve entrar em contato com o Setor de Internamento Convênio (Ramal 8436).

2

INFORMAÇÕES GERAIS

Os pacientes menores de idade, idosos ou com deficiência requerem a presença de acompanhante em tempo integral para apartamento e enfermaria.

O Hospital não se responsabiliza pelo extravio ou furto de objetos de valor e pertences de pacientes e acompanhantes. **No caso de o acompanhante precisar se ausentar, sinalizar à equipe de enfermagem.**

ATITUDES NÃO PERMITIDAS:

- ⊘ Fumar nas dependências do Hospital;
- ⊘ Manipular equipamentos médico-hospitalares utilizados pelo paciente. Solicite sempre ajuda dos profissionais;
- ⊘ Oferecer gorjetas aos colaboradores do Hospital;
- ⊘ Lavar e/ou estender roupas nos quartos de internação ou janelas;
- ⊘ Filmar ou fotografar pessoas sem autorização;
- ⊘ No caso dos pacientes, sair do Hospital após alta sem a presença de um acompanhante.

Recomenda-se que os visitantes e acompanhantes não utilizem trajés inapropriados para o ambiente hospitalar, tais como: shorts, camisetas, roupas transparentes, trajés de banho etc.

IDENTIFICAÇÃO SEGURA:

- Todo paciente internado será identificado com pulseira que constará o nome completo e data de nascimento dele;
- O uso da pulseira faz parte do protocolo de segurança do paciente, garantindo a sua identificação de acordo com o tratamento proposto desde a sua admissão até a alta hospitalar;
- Conserve a sua pulseira e solicite a reposição quando ela danificar;
- Observe se os profissionais da assistência estão fazendo a checagem da sua identificação para cada ação profissional realizada.

O SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR DO HOSPITAL RECOMENDA:

- A higienização das mãos é a melhor forma de prevenir a disseminação de microrganismos. Pode ser realizada com água e sabão (quando tiver sujidade visível) ou com álcool em gel. Dessa forma, além de higienizar suas mãos você deve observar e sinalizar para que todos os profissionais, acompanhantes e visitantes façam o mesmo;
- Procedimentos de precaução podem ser adotados. Isso está relacionado a alguma infecção ou colonização que exige implementação de medida de precaução específica para a proteção de todos. Os leitos estarão identificados. Acompanhantes e pacientes envolvidos serão orientados quanto a essa prática. Siga as orientações;
- Se estiver doente, evite visitar o paciente;
- Não manuseie dispositivos ou equipamentos utilizados pelo paciente, pois isso pode causar infecções ou complicações. Caso perceba qualquer sinal de desconforto ou necessidade de cuidado, informe imediatamente a equipe de saúde;
- É proibida a entrada de flores no hospital. Elas podem ser fonte de microrganismos que são capazes de ocasionar infecções e alergias, aumentando assim, o tempo de internação do paciente.





RECEPÇÃO CENTRAL

LOCALIZAÇÃO: Entrada principal do Hospital Santa Izabel.

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO:

- Segunda a sexta - 6h30 às 20h;
- Sábado, domingo e feriado - 7h às 19h.

INFORMAÇÕES: Ramais 2203-8200/8201/8203/8803.

3.2 HORÁRIO PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

Para ter acesso às acomodações do paciente, todos os acompanhantes e visitantes deverão apresentar documento de identificação válido, com foto, na recepção central do Hospital Santa Izabel.

Todos os pacientes **têm direito a permanecer com 1 acompanhante** e as trocas devem acontecer no período das 7h às 19h:

- Unidades de Internação Abertas - são permitidas até 03 trocas diárias;
- UTI's (Unidade de Terapia Intensiva) - são permitidas até 02 trocas diárias.

Não é autorizado o acesso de visitantes fora do horário de visitas. Após esse horário, poderá permanecer apenas um acompanhante devidamente autorizado.

| ACOMODAÇÃO | HORÁRIO DE VISITA | NÚMERO DE VISITANTES |
|---------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| Apartamentos | 10h às 19h | 02 visitantes por vez |
| Enfermarias (Convênio) | 14h às 19h | 02 visitantes por vez |
| UTI's Adulto | 11h às 12h 16h às 17h | 02 visitantes por turno |
| UTI's Pediátricas | 11h às 12h 16h às 17h | 02 visitantes por turno |
| Semi Intensiva Adulto | 11h às 12h 16h às 17h | 02 visitantes por turno |
| Semi Intensiva Pediátrica | 14h as 19h | 02 visitantes por vez |
| SEMI-TMO | * | Não é autorizado acesso de visitantes |

Todos os pacientes (UI ou UTI) têm direito a 1 acompanhante, com até 2 trocas diárias permitidas, no período das 7h às 19h.

* SEMI-TMO: A troca é realizada a cada 24 horas. Paciente permanece apenas com 1 acompanhante.

3.2.2. ORIENTAÇÃO PARA ACOMPANHANTES

ATESTADOS DE ACOMPANHANTE

SERÃO FORNECIDOS PELA RECEPÇÃO CENTRAL NAS SEGUINTESS CONDIÇÕES:

- Somente serão fornecidos com base nas informações disponíveis/cadastradas no sistema;
- Não serão emitidos de forma retroativa;
- **Deverão ser solicitados diariamente na Recepção Central entre 7h e 19h. É indispensável o registro de entrada como acompanhante para a emissão dos atestados;**
- É necessária a apresentação de um documento de identidade original com foto.

DECLARAÇÃO DE RESPONSÁVEL PELO INTERNAMENTO

A declaração será emitida pelo Setor de Internamento Convênio, em nome do responsável cadastrado na ficha do paciente.

DECLARAÇÃO DE INTERNAÇÃO DO PACIENTE

Serão emitidas pelo Setor de Internamento Convênio as declarações do período em que o paciente se encontra internado ou esteve internado.

ATESTADOS DE ACOMPANHANTE NAS EMERGÊNCIAS

Serão fornecidos pelas Recepções das respectivas Emergências nas seguintes condições:

- Somente serão fornecidos com base nas informações disponíveis/cadastradas no sistema;
- Não serão emitidos de forma retroativa;
- Deverão ser solicitados diariamente na Recepção da Emergência. É indispensável o registro de entrada como acompanhante para a emissão do atestado;
- É necessária a apresentação de um documento de identidade original com foto.

O Hospital Santa Izabel não fornecerá atestados para visitantes. Entendemos que a visita ao paciente internado é algo espontâneo, que é programada de acordo com as possibilidades de cada um.

4

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

- Não é permitida a entrada de alimentos em qualquer unidade de internação ou demais dependências deste hospital;

- A água mineral será reposta diariamente, sendo de uso exclusivo do paciente;

- Após a alta hospitalar, a entrega das refeições tanto para o paciente quanto para o acompanhante será suspensa;

- Todos os alimentos servidos devem ser consumidos imediatamente e não devem ser armazenados para consumo posterior;

- O hospital disponibiliza mamadeiras, quando necessário. Em casos excepcionais, a família deverá fornecer 03 unidades para garantir a segurança do processo assistencial;

- As despesas com as refeições dos acompanhantes (desjejum, almoço e café completo) não estão incluídas na diária hospitalar, exceto quando o convênio do paciente oferece cobertura;

- Quando o convênio inclui as refeições do acompanhante, elas serão servidas, preferencialmente, no refeitório do hospital. Caso contrário, o acompanhante pode fazer suas refeições no restaurante no térreo do Joaquim Neto (RESTAURANTE/CAFETERIA).



RESTAURANTE/CAFETERIA, LOCALIZADO NO ANDAR TÉRREO DESTA HOSPITAL, É UM SERVIÇO TERCEIRIZADO E FUNCIONA NOS SEGUINTE HORÁRIOS:

- Segunda a sexta - 7h às 20h;
- Sábado, domingo e feriado - 7h30 às 16h.

4.1 HORÁRIO DE REFEIÇÃO DO ACOMPANHANTE

- **CAFÉ DA MANHÃ** - 7h30 às 8h30;
- **ALMOÇO** - 11h às 12h;
- **CAFÉ COMPLETO** - 17h30 às 18h30.

4.2 HORÁRIO DE REFEIÇÃO DO PACIENTE

- **CAFÉ DA MANHÃ** - 7h às 8h;
- **LANCHE** - 10h às 11h;
- **ALMOÇO** - 12h às 13h;
- **LANCHE** - 15h às 16h;
- **CAFÉ COMPLETO** - 17h30 às 18h30;
- **CEIA** - 21h às 22h.

5 HOTELARIA

Disponibilizamos o serviço de Concierge Digital, um canal de comunicação prático e eficiente que está à disposição para receber suas solicitações. Por meio desse canal, você pode solicitar serviços como higienização, nutrição, manutenção, lavanderia, hotelaria e engenharia clínica diretamente no seu leito.

Para falar conosco, salve nosso número (71) 4042-2222 ou utilize o QR Code disponível no mural do seu quarto. Nos quartos privativos, disponibilizamos um cofre ou armário com chave para guardar pertences pessoais. Também oferecemos ao acompanhante do paciente um kit de roupas de cama e banho, que é entregue e recolhido em dias alternados.

6 SEGURANÇA

O Hospital não se responsabiliza pelo extravio ou furto de objetos de valor e pertences de pacientes e acompanhantes.

Objetos pessoais do paciente, como próteses dentárias, por exemplo, deverão ser devidamente guardadas.



ESTACIONAMENTO

O hospital oferece serviço de estacionamento no seu pátio, sujeito à disponibilidade de vagas, com cobrança de taxa.

O estacionamento pernoite (18h30 às 07h30) para acompanhante de convênio nas acomodações de apartamento é gratuito.

Informe-se no Internamento Convênio.



ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

A Capela do Hospital funciona de terça a sexta-feira, com realização de missas e adoração ao Santíssimo na quinta-feira às 8h. A Instituição dispõe também de um capelão e irmãs religiosas que visitam os leitos mediante demanda espontânea.



EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

A necessidade de intervenção social e psicológica pode ser solicitada por algum membro da equipe multidisciplinar, paciente e seus familiares.

SERVIÇO SOCIAL - Segunda a sexta - 7h às 19h / Sábado - 8h às 14h.
Ramal - 8260.

PSICOLOGIA - Segunda a sexta - 7h às 19h / Sábado - 7h às 13h.
Ramal - 8191.

10 TESOURARIA

LOCALIZAÇÃO: Prédio do Joaquim Neto, 2º andar (Próximo à Recepção Central)

FUNCIONAMENTO:

- Segunda a sexta - 7h às 17h;
 - Sábado, domingo e feriado - 7h às 12h (nesses dias, a compra da refeição deve ser realizada com antecedência, até o meio-dia).
-

A TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PODERÁ SER REALIZADA NA SEGUINTE CONTA:

Banco: Santander Brasil S/A

Agência: 3041

Conta Corrente: 13000682-4

CNPJ: 15.153.745/0002-49

Santa Casa de Misericórdia da Bahia - Hospital Santa Izabel

PIX - santander6824@santacasaba.org.br

NOTA IMPORTANTE: Nos atendimentos particulares, caso sejam retiradas peças para análise patológica, os custos correspondentes serão cobrados posteriormente, junto das demais despesas hospitalares apresentadas pelo Setor Financeiro.

Fora do horário de funcionamento da Tesouraria, as atividades passam a ser realizadas pelo setor de Internamento de Convênio.

11 NAC

NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE

O **Núcleo de Atendimento ao Paciente (NAC)** é um setor dedicado a cuidar da sua experiência no hospital, garantindo acolhimento, orientação e apoio durante toda a sua jornada de cuidado.

Nosso compromisso é oferecer um atendimento seguro, transparente, empático e eficiente – sempre colocando você e sua família no centro das nossas ações.

Localização: Prédio Joaquim Neto, 2º andar (próximo à Recepção Central).

COMO PODEMOS AJUDAR VOCÊ

Nossa equipe está disponível para:

- Esclarecer dúvidas sobre serviços, direcionamentos e procedimentos hospitalares;
- Apoiar na resolução de demandas e situações especiais, buscando soluções rápidas e adequadas;
- Ouvir sugestões, elogios e reclamações, com foco na melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- Orientar sobre direitos e deveres do paciente, promovendo uma relação de respeito e confiança com a equipe assistencial e de apoio.

PRINCIPAIS INICIATIVAS DO NAC

Apoio ao paciente e à família: Oferecemos suporte personalizado, acolhendo suas necessidades com empatia e compromisso.

Ouidoria ativa: Disponibilizamos um canal direto para receber suas manifestações, contribuindo com o aprimoramento dos nossos serviços.

Pesquisas de experiência: Aplicamos ferramentas como o NPS (Net Promoter Score) e outras métricas para compreender sua experiência e melhorar continuamente o atendimento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Você pode entrar em contato conosco por meio dos seguintes canais:

- Pesquisa de NPS: disponível via telefone, QR Code, totens e SMS;
- Atendimento presencial: no próprio hospital, sede do NAC;
- Telefone: (71) 2203-8790;
- E-mail: nac@santacasaba.org.br;
- Site: www.hospitalsantaizabel.org.br - Fale Conosco.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda a quinta - 8h às 17h;

Sexta - 8h às 16h.

ESTAMOS AQUI PARA OUVIR VOCÊ

A sua opinião é essencial para que possamos melhorar e oferecer uma assistência cada vez mais humanizada e eficiente. Sempre que precisar, conte com o Núcleo de Atendimento ao Cliente.

12 AGÊNCIA TRANSFUSIONAL



Caso haja solicitação de reserva de sangue para realização do seu procedimento cirúrgico ou durante a internação, é de extrema importância o ato de doação. Ele permite que sua cirurgia ocorra com segurança e maior agilidade.

Por isso, contamos com seu apoio para realização da doação de sangue a ser realizada no Vita Bahia:

- **Endereço para doação:** Av. Princesa Isabel, 370, Salvador, Bahia, 40150-550;
- **Horário de atendimento:** Segunda a sexta - 7h às 16h / sábado - 8h às 12h.

Dúvidas sobre doação:

(71) 3052-4264 ou
(71) 99940-6106 (WhatsApp).

13 CONTATOS IMPORTANTES

- **Internamento Convênio:** (71) 2203-8436/8016;
- **NAC:** (71) 2203-8790;
- **Serviço Social:** (71) 2203-8260/8110/8084;
- **Tesouraria - Informações:** (71) 2203-8436;
- **Marcação de exames e consultas:** (71) 2203-8100;
- **Telefone geral:** (71) 2203-8444;
- **Concierge digital:** (71) 4042-2222.



QR Code
Concierge
digital

WI-FI:

O paciente internado com identificação no sistema e **1 (um) acompanhante** têm direito de acessar a rede wi-fi durante a estada pelo seguinte passo a passo:

1. No celular, tablet ou notebook, clique na rede HSI_Paciente;
2. Faça a autenticação com usuário (número de atendimento descrito na pulseira do paciente) e a senha (data de nascimento do paciente - DDMMAA sem espaços);
3. Leia e, caso concorde, aceite o Termo de Uso e pronto! Pode começar a navegar.



Central de marcação e informações gerais

 71 2203-8100  71 98188-3380

  /hospitalsantaizabel
www.hospitalsantaizabel.org.br

Praça Conselheiro Almeida Couto, 500. Nazaré.



Santa Casa BA

Hospital
SANTA IZABEL

Responsável técnico: Dr. Jorge Matheus Carvalho Bahia Campos - CRM BA 15899