



Guia do Paciente

Plantão **24h**

O melhor
atendimento,
em qualquer
hora que
precisar.





Planmed

Plano Saúde São Francisco

Um compromisso
com a vida



ANS n° 35805-3

Vendas: (62) 3224 2808

comercial@planmed.com.br
www.planmed.com.br



Seja bem-vindo ao Hospital São Francisco de Assis

Obrigado por confiar em nossos serviços.

Este guia foi preparado cuidadosamente para orientar nossos pacientes, acompanhantes e visitantes sobre nossas regras gerais e alguns esclarecimentos úteis a serem seguidos durante sua permanência no hospital.

Em nosso hospital trabalhamos com uma equipe multidisciplinar dedicada em prestar um atendimento qualificado, baseado nas melhores práticas assistenciais, com foco na promoção da segurança do paciente. Contamos, para isso, com um Escritório da Qualidade e com o Núcleo de Segurança do Paciente, dedicados em promover a melhoria contínua dos nossos serviços.

Breve relato da nossa história:

Somos um Hospital de médio porte e alta complexidade, fundado em 04 de outubro de 1968, o hospital tem o propósito de oferecer um atendimento médico-hospitalar humanizado e de excelência. Oferecemos serviços das mais diferentes áreas médicas, por meio de consultas, exames e cirurgias, com a atuação de uma equipe multidisciplinar altamente capacitada.

Para mantermos o alto nível de atendimento aos nossos pacientes o Centro Clínico do HSFA possui uma equipe altamente qualificada na prestação de atendimento ambulatorial com diversas especialidades, tais como: Cardiologia, Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia de Quadril, Oncologia Ortopédica, Cirurgia Geral, Cirurgia plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Vascular e Endovascular, Clínica Médica, Coloproctologia, Dermatologista, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Neuroradiologia, Oftalmologia, Oncologia Clínica, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Radiologista, Urologia, entre outras.

O HSFA disponibiliza pronto-socorro de 24 horas, bem como serviços de UTI e internações em geral. Hoje, destaca-se pelo atendimento a pacientes de alta complexidade ligados à Cirurgia Geral; Cirurgia Cardíaca; Cirurgia do Aparelho Digestivo; Cirurgia Vascular; Cirurgia Plástica; Neurocirurgia; Ortopedia; Otorrino; Urologia e Nefrologia; Hemodinâmica; Radiologia Intervencionista; Bucomaxilofacial; entre outras.

O Hospital São Francisco de Assis dispõe de uma completa estrutura para realização dos mais modernos e complexos exames de diagnóstico por imagem, sendo eles: Densitometria Óssea; Ecocardiograma com Mapeamento a Cores; Eletrocardiograma; Eletroencefalograma; Eletroneuromiografia; Estudo Eletrofisiológico; Hemodinâmica; Holter; Mamografia Digital de Alta Resolução; Mapa; Colonoscopia; Retossigmoidoscopia; Radiologia Intervencionista; Raio-X digital; Ressonância Nuclear Magnética; Teste Ergométrico; Tomografia Computadorizada Helicoidal (3D); Tomografia Computadorizada Multislice (64 canais); Ultrassom Geral; Ultrassom Vascular a Cores (Duplex Vascular) e Vídeo Endoscopia.

O HSFA tem plano de saúde próprio – PLANMED e é referência para 150.000 pessoas que vivem em Goiânia e região metropolitana.

Somos um hospital escola, contamos com um programa de residência médica em Cirurgia Vascular e Cirurgia Cardíaca. Investimos na formação de colaboradores, e possuímos tradição na formação de profissionais na área médico-hospitalar.

Essas conquistas representam o constante avanço e compromisso com inovação, segurança e qualidade. Tudo pensando em você.

Dr. Hugo Walter Frota Filho
Diretor Geral

NOSSA IDENTIDADE INSTITUCIONAL



Missão

Cuidar de vidas por meio de um atendimento médico-hospitalar humanizado, com foco na excelência e na sustentabilidade.



Visão

Ser reconhecido nacionalmente pela excelência no atendimento médico-hospitalar.



Valores

Ética, competência, humanização, sustentabilidade, bom senso, trabalho em equipe e foco no resultado.

Índice

10

Orientações para Internações

11

Convênio Médico

12

Acomodações
Apartamentos

13

Acomodações
Enfermaria

14

UTI Humanizada

16

Acompanhantes e Visitantes
Transferências

17

Alta Hospitalar

18

Conta Hospitalar (acompanhamento e pagamento)
Honorários médicos

19

Enfermagem

20

**Equipe Multidisciplinar
Farmácia Clínica**

21

Nutrição e Dietética

22

**Achados e Perdidos
Prevenção à fraude**

24

**Orientações Gerais e da Comissão de
Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)**

28

Programa de Segurança ao Paciente

29


**Metas Internacionais de Segurança do
Paciente**



Orientações para Internação

Para que a internação ocorra, o paciente e seu acompanhante/responsável financeiro devem seguir as seguintes diretrizes:

- Tanto o paciente quanto seu responsável financeiro (responsável legal que assume quaisquer decisões e despesas médico-hospitalares oriundas do atendimento ao paciente) devem apresentar documentos pessoais originais: RG, CPF ou CNH.
- Atendimento a menores de idade ocorrerá mediante apresentação de Certidão de Nascimento e documento dos pais e/ou responsável legal;
- O paciente será admitido mediante assinatura do contrato de serviço que é disponibilizado no ato da internação;
- O paciente que possui plano de saúde deve apresentar cartão original do convênio;
- Também deve estar em posse de autorização para internação e autorização de medicamentos e materiais especiais se for o caso.



Hospital São Francisco de Assis



Convênio Médico

O paciente e seu responsável legal devem se informar antecipadamente com o convênio sobre a abrangência e as limitações de seu plano de saúde, tanto para cobertura direta quanto para o sistema de reembolso. As despesas não cobertas pelo convênio serão cobradas à parte, diretamente do paciente ou de seu responsável.

O HSFA se reserva no direito de cobrar quaisquer taxas, honorários, materiais, medicamentos e/ou despesas não cobertas pelo plano de saúde.





Acomodações

Contamos com leitos de enfermaria, apartamentos e UTI. Caso o cliente opte por acomodação superior ao contratado no seu plano, basta solicitá-la ao setor de internação e efetuar o pagamento referente à diferença de preços.

Honorários médicos também sofrerão acréscimos. Fale com seu médico.

Nos apartamentos e enfermarias é permitido a permanência de 01 (um) acompanhante durante o período em que o paciente estiver sob tratamento. Porém, caso o paciente necessite de transferência para UTI (Unidade de Terapia Intensiva), o acompanhante ou familiar tem até 00:30 minutos para organizar sua saída do quarto. Em caso de dúvida, acione a hotelaria pelo ramal 8035.



Apartamento

- É permitido 2 visitantes por vez, das 7h às 19h.

Rotinas vigentes em tempos de pandemias

- É obrigatório o uso de máscaras por todos os usuários.
- Os pacientes sintomáticos e seus acompanhantes devem utilizar a máscara cirúrgica durante toda a sua permanência na unidade e estas devem ser trocadas sempre que estiverem sujas ou úmidas;
- É permitido utilizar a máscara de tecido dentro do hospital somente os pacientes assintomáticos e acompanhantes de pacientes sem sintomas respiratórios.
- O Hospital não fornece EPIs para acompanhantes, porém, disponibiliza o Kit para venda no caixa em horário comercial, e na Recepção do Pronto Socorro nos demais horários.
- O Acompanhante deve estar sem febre, ou qualquer outro sintoma correlacionado ao COVID-19 com o respiratório: nariz escorrendo, tosse, espirro, dor de garganta e outros.
- As rotinas de acompanhantes e visitas em unidades de internações e Utl's poderão sofrer alterações de acordo com orientações previstas em normas regulamentadoras e previsões legais
- Em caso de pacientes em isolamentos de coorte os acompanhantes autorizados, só serão permitidas as trocas após 48h.

- Nesse período, o acompanhante deverá permanecer no quarto e não transitar pelo hospital.
- O acompanhante deverá sair do quarto/área/box do paciente quando for realizar procedimentos gerador de aerossol. Higiene das mãos, máscara cirúrgica, avental, manter uma distância de pelo menos 1 metro de outras pessoas.
- UTI 1: Uma visita por dia, com o médico plantonista, a partir das 16:00.
- As visitas e acompanhantes ficam proibidos na UTI isolamento. No horário de visita, o médico receberá os familiares pessoalmente na sala de internação a partir das 16h. Em caso de paciente acordado dentro da UTI de isolamento é possível realizarmos vídeo chamada com a família do paciente.





Enfermaria

- Na enfermaria feminina, o acompanhante deve ser do mesmo gênero;
- A troca de acompanhantes deve ocorrer apenas nos seguintes horários: das 07:00h às 09:00h ou das 17:00h às 19:00h;
- São permitidos 2 visitantes, sendo um por vez, das 10h às 11h e das 17h às 18h.





UTI

- São permitidos 2 visitantes à partir das 16hs.
- Devido à natureza desta unidade, em caso de intercorrência, as visitas poderão ser adiadas ou suspensas. Neste caso, os familiares serão prontamente comunicados por nossa equipe.
- Não é permitida a entrada com objetos (bolsa, sacolas, capacetes, celulares); nem vestimentas como chinelo, bermuda e boné.
- Pode ser solicitado ao visitante a utilização de equipamento de proteção individual (EPI) quando necessário.



UTI Humanizada

Neste leito individualizado com TV e poltronas reclináveis para todo o conforto do acompanhante, além de todo acompanhamento de nossa equipe multidisciplinar o paciente pode ter 01 acompanhante durante as 24h.

Essa comodidade pode ser usufruída mediante pagamento de taxa. Informe-se na tesouraria.



Acompanhantes e Visitantes

Seu acompanhante é muito bem-vindo ao HSFA. Portanto, para o conforto de todos, é imprescindível que ele siga as seguintes diretrizes:

- Identificar-se na portaria, apresentando documento original com foto.
- Acompanhante ser maior de 18 anos.
- Visitante do apartamento ou enfermaria ser maior de 12 anos.
- Visitante da UTI ser maior de 16 anos.
- Visita religiosa às 11h e às 15h.
- Não ser gestante.



Informações importantes

- Possuímos médicos disponíveis 24h.
- Caso necessite de ajuda, chame o Técnico de Enfermagem.
- Caso seja necessário, poderá acionar a Gerente e Enfermagem e Médico Assistente.



Transferências

As transferências de quarto podem ser solicitadas pelo paciente ao setor de internação e estarão sujeitas à disponibilidade de leitos

Nos casos de alta da UTI e transferência para o apartamento, assim que comunicada pela equipe médica e de enfermagem, o responsável pelo paciente deve procurar a UTI para receber o paciente e as devidas orientações.

Caso opte pela transferência para outro hospital, o paciente deverá acionar a supervisora de enfermagem e solicitar alta, contatar a instituição que receberá o paciente, providenciar ambulância (caso necessário), quitar as despesas extras não cobertas pelo plano de saúde e assinar os devidos termos.





Alta Hospitalar

Após alta hospitalar pelo médico, o paciente deve tomar as seguintes providências:

- A alta hospitalar geralmente ocorre até às 12h e o paciente tem até 1 hora para permanecer no quarto e organizar sua saída. Em casos de dúvida, acione a hotelaria pelo ramal 8035.
- As diárias encerram-se às 12h, a permanência após esse período implicará em cobrança de uma nova diária como particular.
- Aguarde pelo contato do setor de tesouraria, que comunicará o fechamento da conta hospitalar.
- O pagamento da conta hospitalar poderá ser feito no caixa localizado no térreo das 07h às 17h de segunda a sexta, e nos sábados das 08:00 às 12:00. Demais dias e horários, poderá ser feito da recepção do Pronto Socorro.
- Despesas não cobertas pelo plano de saúde serão cobradas como particular, conforme definido em contrato.
- Os exames realizados poderão ser requisitados na recepção de exames. Caso os resultados ainda não estejam disponíveis, podem ser retirados posteriormente.





Conta Hospitalar Acompanhamento

As diárias de internação são contadas a partir da entrada do paciente e encerram-se ao meio-dia.

É possível acompanhar diariamente os valores parciais de sua conta no setor de tesouraria.



Pagamento

É solicitada a realização de pagamentos parciais da conta a cada 3 dias, conforme sua evolução. O saldo deverá ser quitado no momento da alta.

Os atendimentos particulares deverão obrigatoriamente serem precedidos da assinatura do contrato de prestação de serviços médicos hospitalares, bem como, do pagamento das despesas essenciais.



Honorários Médicos

acertar os honorários médicos no setor de Tesouraria. Neste caso, a cobrança dos honorários médicos não é incluída na conta hospitalar.

Pacientes que possuem plano de saúde terão a cobrança dos Honorários Médicos incluídos em conta hospitalar. Porém, em caso de negativa do convênio, o paciente e seu responsável legal devem seguir as diretrizes aplicadas aos pacientes particulares.



Enfermagem

O Hospital possui O Plano de Segurança ao Paciente e Gestão de Riscos para prevenção de complicações decorrentes da hospitalização.

A enfermagem trabalha em constante interação com a equipe multidisciplinar, por meio de avaliação diária e orientação aos pacientes e familiares sobre as medidas de prevenção. Cada unidade dispõe de, no mínimo, um enfermeiro por turno, que é o responsável pela implementação dos cuidados aos pacientes. Ressaltamos que o corpo de enfermagem só executa os procedimentos prescritos pelo médico responsável pelo paciente ou pelo médico assistente autorizado.

Caso deseje fazer alguma observação ou obter informação sobre o atendimento, a gerência de enfermagem pode ser acionada no ramal 8050.



Equipe Multidisciplinar

A qualidade de nosso atendimento está amparada no conhecimento técnico científico de nossa equipe multidisciplinar, que está pronta para dar suporte a você em todas as suas necessidades e fases de tratamento. O grupo é composto por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, entre outros profissionais da área da saúde.

Visitas extras de médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde, que não pertencem ao corpo clínico do hospital estão proibidas.

Farmácia Clínica

Farmácia Clínica é uma área voltada à ciência e prática do uso racional de medicamentos, na qual os farmacêuticos prestam cuidado ao paciente, de forma a otimizar a farmacoterapia, promovendo a saúde, bem-estar e prevenção de doenças.

O Farmacêutico, analisa minuciosamente os medicamentos com a finalidade de evitar possíveis interações ou reações adversas a medicamentos, através de uma avaliação diária das prescrições médicas, apoiando quando necessário a equipe médica e também a equipe de enfermagem no que se refere a administração de medicamentos.

No ato da internação, é de fundamental importância que todo paciente informe ao médico todos os medicamentos de uso contínuo em casa, para que o farmacêutico faça a conciliação medicamentosa destes medicamentos com os prescritos pela equipe médica, com isto auxilia em uma melhor eficácia e segurança no tratamento.



Nutrição e Dietética

As refeições servidas aos pacientes são elaboradas pela equipe de nutricionistas de acordo com a prescrição médica, seguindo uma dieta balanceada.

Por medida de segurança, não é permitida a entrada de alimentos de qualquer natureza no hospital. Exceções deverão ser tratadas exclusivamente com a nutricionista.

Restrições alimentares devem ser comunicadas à enfermagem, para que esse setor possa acionar a equipe de nutrição.

Acompanhantes podem solicitar suas refeições à equipe de nutrição com antecedência, mediante pagamento no caixa. Caso o acompanhante prefira poderá fazer suas refeições no refeitório localizado no subsolo.

Não é permitida a entrada de entregador delivery nas dependências, fica a cargo do acompanhante ir até a recepção para receber o alimento.

Refeições trazidas de fora para acompanhantes deverão ser consumidas, exclusivamente, no refeitório. Ao acessar esse ambiente, verifique se existe cadeira disponível e observe as regras como higienização adequada das mãos, uso de máscara e distanciamento.

Refeição	Horário
Café da Manhã	07h00 às 08h00
Almoço	11h00 às 12h30
Lanche da tarde	15h00 às 15h30
Jantar	17h00 às 18h00
Ceia	21h00 às 22h00



Achados e Perdidos

Caso você esqueça algo no Hospital depois da alta, o objeto será encaminhado à equipe de hotelaria, que o guardará por 30 dias. Após esse prazo, o objeto será descartado ou encaminhado para doação.

Caso você encontre algo perdido nas dependências do hospital, encaminhe o objeto à equipe de hotelaria que se esforçará para encontrar o proprietário.



Prevenção à fraude

O Hospital São Francisco de Assis não faz ligações telefônicas para tratar de questões relativas ao pagamento de serviços. Todo acerto é feito pessoalmente, na tesouraria ou no caixa.

Caso receba alguma ligação cobrando por serviços ou exames, entre em contato com a tesouraria pelo telefone 3221-8049.



Orientações Gerais e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (SCCIH)

A prevenção de infecções e a segurança do paciente dependem da colaboração dos familiares, visitantes e acompanhantes. Contamos com equipe especializada multiprofissional, altamente capacitada, para garantir que as medidas necessárias sejam cumpridas, visando reduzir ao máximo as taxas de infecção.

Pacientes e familiares possuem um papel essencial para que esse objetivo seja alcançado. Para isso, as seguintes medidas são necessárias:



Higienize as mãos com água e sabão ou solução alcoólica ao entrar e sair das unidades de internação;



Para determinadas condições, é necessária a adoção de precaução específica. Essas medidas serão sinalizadas por placas colocadas na porta do quarto e esclarecidas pela enfermagem. Nesses casos, você será orientado sobre a utilização de equipamentos de proteção individual, como também poderá ter restrição de visitas;



É proibido sentar nas camas dos pacientes ou nos leitos vagos, bem como colocar bolsas e sacolas sobre elas;



Cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manuseados somente pelos profissionais da instituição;



Não compartilhe objetos de uso pessoal;

- ✓ Caso algum objeto caia no chão, higienize-o antes de devolver ao paciente;
- ✓ Restrinja a visita ao seu familiar, evitando contato com outros pacientes;
- ✓ Proibido trazer flores, travesseiros, ventilador, aparelhos eletrônicos, secador de cabelo, comidas ou qualquer fonte de transmissão de microorganismos;
- ✓ Evite fazer visita se estiver resfriado ou com qualquer outra doença contagiosa;
- ✓ Manter o celular desligado durante a visita;
- ✓ Proibido o registro de imagens (fotografias, filmagens e áudio) nas dependências do hospital;
- ✓ O paciente deve trazer roupas confortáveis e fáceis de vestir;
- ✓ Para sua maior segurança, não traga joias ou qualquer objeto de valor;
- ✓ Não é permitido fumar nas dependências do hospital;
- ✓ Não entrar ou permanecer em trajes impróprios nas áreas comuns do hospital;
- ✓ Evitar falar alto ou fazer barulho excessivo;
- ✓ Não utilizar celulares quando estiver em acomodação de enfermaria e UTI;
- ✓ Em caso de dúvida, converse com o médico ou enfermeiro do setor.



Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

Direitos :

01 – Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.

02 – Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.

03 – Identificar o profissional por crachá, que deverá conter a fotografia do profissional, seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.

04 – Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de anestesia, o tipo a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento.

05 – Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for, total ou parcialmente, experimental ou fizer parte de protocolos de pesquisa.

06 – Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.

07 – Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar – conforme regulamentado pelos órgãos competentes.

08 – Ter seu prontuário elaborado de forma legível e de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital. O prontuário deverá conter sua identificação pessoal, anamnese, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pelo Hospital.

09 – Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento.

10 - Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.

11 – Receber informação, quando solicitar, sobre a procedência do sangue e hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade. Todas essas informações deverão constar no prontuário do paciente.

12 – Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando buscar sua cura e reabilitação, além da prevenção de complicações.

13 – Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecido os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.

14 – Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida a prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência

15 – Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.

16 – Ter acesso à tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares, que ficará à disposição no Hospital, bem como as contas relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar a que o paciente foi submetido.

17 – Ter livre acesso a qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis.

18 - Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.

19 – Ser o adolescente atendido, se desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos, salvo quando a não revelação possa acarretar dano ao paciente. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis.

20 – Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente.

Deveres

01 – O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.

02 – Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.

04 – Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação à sua condição de saúde.

05 – Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.

06 – Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

07 – Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

08 – Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes.

09 – Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou semelhante, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital.

10 – Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição do uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.

11 – Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do Hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes e os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital.



Programa de segurança ao paciente

Você pode e deve contribuir para a qualidade dos cuidados à saúde. Forneça informações importantes a respeito de si mesmo (alergias, doenças pré-existentes etc.) e procure interagir com os profissionais que cuidam da sua saúde

Caso tenha dúvidas referentes às orientações, solicite a presença do profissional de enfermagem para esclarecê-las.

A fim de oferecer a seus pacientes um ambiente cada vez mais seguro e seguir as orientações preconizadas pela OMS, foi implantado as 6 Metas Internacionais para Segurança do Paciente.



Metas Internacionais de Segurança do Paciente

01

Identificação correta do paciente

A identificação do paciente é fundamental para garantir sua segurança em todos os ambientes de cuidado à saúde (Pronto-socorro, Unidades de internação, coletas de exames laboratoriais e exames de Diagnóstico por imagem).

No HSFA, utilizamos pulseira com dois identificadores oficiais: nome completo e data de nascimento, para identificação do paciente antes de cada ação assistencial.

02

Melhorar a comunicação entre os profissionais da saúde

A segurança da assistência depende de uma comunicação efetiva entre os colaboradores. A instituição padronizou como, por quem e para quem são transmitidas as informações acerca do paciente (prescrições verbais, resultados de exames críticos e transição de cuidados), bem como a forma de registro dessas informações, de maneira que ocorra de forma clara e oportuna, sem ambiguidades, com a certeza da correta compreensão por parte do receptor da informação.

03

Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos

Todas as vezes que for receber alguma medicação, pergunte ao profissional qual é o medicamento e para quem serve. Todos os medicamentos utilizados para seu tratamento durante a sua internação estarão em prescrição médica e serão acompanhados pela equipe de saúde. Caso traga medicamentos de sua residência, apresente-os ao médico assistente e/ou à equipe assistencial. Eles serão identificados para posterior utilização, após sua alta hospitalar.

04

Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e pacientes corretos

O conceito de cirurgia segura envolve medidas adotadas para redução do risco de eventos adversos que podem acontecer antes, durante e depois das cirurgias. Eventos adversos cirúrgicos são incidentes que resultam em dano ao paciente.

Caso seja submetido a um procedimento cirúrgico, será preciso assinar dois termos de consentimento: uma autorização para o procedimento, previamente explicado pelo cirurgião, e o outro para autorizar a anestesia. Se precisar de demarcação na pele, esta deve ser realizada apenas pelo cirurgião. Importante: fazemos também a checagem de segurança, através do checklist cirúrgico. Um conjunto de ações que envolve todas as fases do procedimento cirúrgico.

para autorizar a anestesia. Se precisar de demarcação na pele, esta deve ser realizada apenas pelo cirurgião. Importante: Fazemos também a checagem de segurança, através do checklist cirúrgico. Um conjunto de ações que envolve todas as fases do procedimento cirúrgico.

05

Higienizar as mãos para evitar infecções

Higienize sempre as suas mãos e observe se a equipe de saúde realiza este procedimento antes e depois de prestar cuidados a você. Lembre seus amigos e familiares desta prática também.

06

Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão

Como medida de segurança, o hospital São Francisco de Assis implantou o protocolo de queda, no intuito de identificar o risco de queda de seus pacientes e agir preventivamente, evitando esse tipo de evento e eventuais lesões causadas por ele. Evitar quedas e lesões por pressão nos ambientes hospitalares garante uma assistência de qualidade. Siga as recomendações da equipe de enfermagem.



www.hsfasaude.com.br



hospitalsaofranciscodeassis



Sua opinião
é muito importante
para nós.

Sugestões e Manifestações (SAC)

Acreditamos que todas as manifestações de nossos clientes são oportunidades para o crescimento contínuo e evolução de nossos processos, pedimos, gentilmente, que preencha nossa pesquisa de satisfação.

**Nosso maior presente é cuidar
de você e da sua família.**



*Uma história
de vidas!*

R. 9-A, 110 – St. Aeroporto,
Goiânia – GO, 74075-250
www.hsfasaude.com.br

Central de atendimento: **(62)** 3221-8000



hospitalsaofranciscocodeassis