

Manual de **Acolhimento ao Paciente**

COMPLEXO HOSPITALAR
SAMUEL LIBÂNIO

Sumário

3
Boas-vindas e Apresentação Institucional

4
Segurança do Paciente

6
Direitos e Deveres do Paciente

7
Admissão e Acompanhamento

9
Orientações Durante a Internação

11
Alimentação e Serviços de Apoio

12
Alta Hospitalar

13
Informações Administrativas e Financeiras

14
Experiência do Paciente e Canais de Atendimento

1. Boas-vindas e Apresentação Institucional

O Complexo Hospitalar Samuel Libânio é uma instituição universitária, privada e filantrópica, mantida pela Fundação de Ensino Superior do Vale do Sapucaí, com sede em Pouso Alegre, Sul de Minas Gerais, é referência regional em urgência e emergência. Atende atualmente uma população de aproximadamente 3,5 milhões de habitantes em 192 municípios, oferecendo serviços de média e alta complexidade e está em constante expansão para aprimorar infraestrutura e qualidade de gestão.

Nossa equipe está comprometida em oferecer atendimento com qualidade, excelência e segurança.



Missão

Prestar serviços qualificados e de excelência no atendimento ambulatorial e hospitalar, desenvolvendo ações integradas de assistência, sendo campo para ensino, pesquisa e extensão.



Visão

Ser reconhecido, em nível municipal, estadual e nacional, pela excelência na prestação dos serviços de saúde e ensino, atuando como base e fonte de conhecimento para a formação técnica e superior.



Valores

I. Segurança:
Cuidado e responsabilidade em todos os atos e processos;

II. Profissionalismo
Foco na entrega das melhores soluções viáveis.

III. Empatia
Compreensão verdadeira das necessidades das pessoas;

IV. Resultado sustentável
Fundamental para a perenidade institucional; e

V. Responsabilidade social
Atuação com respeito às questões ambientais, sociais e à governança íntegra, ética e transparente.

2. Segurança do Paciente

2.1. Metas Internacionais de Segurança do Paciente

Sua segurança é essencial para nós.

Seguimos as **Metas Internacionais de Segurança do Paciente:**

1	Identificação correta.
2	Comunicação efetiva.
3	Segurança na administração de medicamentos.
4	Segurança nos procedimentos e cirurgias.
5	Higienização das mãos.
6	Prevenção de queda.

2.2. Pulseira de Identificação

Antes de qualquer procedimento, serão confirmados seu nome completo e data de nascimento que constam na sua pulseira de identificação.

Mais segurança para o paciente.
Ajuda a evitar erros na administração de medicamentos.
Atendimento mais humanizado.
Caso não receba uma pulseira ou danifique a sua, avise a equipe do hospital.

2.3. Segurança no uso de medicamentos

• Informe à equipe assistencial todos os medicamentos que utiliza habitualmente e quaisquer alergias conhecidas;

• Inclua nessa informação medicamentos de uso contínuo, vitaminas, anticoncepcionais, analgésicos e outros produtos utilizados regularmente;

• Durante a internação, esclareça, sempre que necessário, qual medicamento será utilizado, para que serve, a frequência e a duração do tratamento e possíveis reações;

• Informe também se utiliza outros medicamentos ou se possui alguma condição que possa interferir no tratamento.

2.4. Cirurgia e procedimentos seguros

• Antes de procedimentos cirúrgicos, converse com o médico sobre a indicação, os cuidados antes e depois do procedimento e os possíveis riscos;

• Esclareça suas dúvidas antes da realização do procedimento e participe ativamente das decisões relacionadas ao seu cuidado;

• Os procedimentos que exigem consentimento devem ser realizados após o esclarecimento das informações pertinentes e a formalização do consentimento, quando aplicável.

2.5. Prevenção de infecções

• A higienização das mãos é uma das principais medidas para prevenir infecções relacionadas à assistência à saúde.

• Paciente, familiares e visitantes devem higienizar as mãos, especialmente antes e após o contato com o paciente.

• Quando utilizar água e sabão, retire anéis, pulseiras e relógios e higienize cuidadosamente palmas, dorso das mãos, espaços entre os dedos, polegares, unhas, pontas dos dedos e punhos.

• Em caso de dúvidas sobre as medidas de prevenção de infecções, solicite orientação à equipe assistencial.

3. Direitos e Deveres do Paciente

3.1. Seus direitos
Ser atendido com respeito, dignidade e sem discriminação.
Ser identificado pelo nome completo e data de nascimento.
Identificar os profissionais da instituição por meio do crachá visível com nome e função.
Receber informações claras sobre seu diagnóstico e tratamento.
Ter seus dados pessoais e sua privacidade e confidencialidade preservadas.
Consentir ou recusar procedimentos, após esclarecimento.
Ter um acompanhante, em casos específicos, conforme legislação vigente.
O paciente particular tem direito de acesso a contas e despesas hospitalares de seu tratamento e estadia, de acordo com as rotinas institucionais.
Falha de identificação;
Incidente com dano ou potencial de dano;
Qualquer situação que você não saiba conduzir.

3.2. Seus deveres
Tratar com respeito, sem discriminação, outros acompanhantes, visitantes e profissionais.
Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde.
Seguir as orientações da equipe assistencial.
Zelar pelas instalações, equipamentos e demais recursos do Hospital, utilizando-os de forma adequada e respeitando as normas da Instituição.
O paciente particular ou seu responsável legal deverão arcar com as despesas hospitalares decorrentes de sua internação.

4. Admissão e Acompanhamento

4.1. Documentos

Utilizados para sua admissão

- Documento de identificação com foto.
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS) ou Carteirinha do convênio.
- Pedido de internação médica.
- Exames recentes e relatórios médicos.

4.2. Política de Acompanhantes

É garantido por lei o direito a 1 acompanhante 24h

- Idosos (acima de 60 anos).
- Menores de 18 anos.
- Pessoas com deficiência ou transtornos mentais.
- Pacientes oncológicos.
- Casos excepcionais serão avaliados individualmente pela equipe médica.

4.3. Identificação e Acesso

Visitas e Acompanhantes

Para segurança de todos, o fluxo de entrada segue rigorosamente estas etapas:

1. Cadastro: Dirija-se à Recepção com RG ou documento oficial com foto para realizar seu cadastro.

2. Informação do paciente: Informe o nome completo do paciente e data de nascimento.

3. Identificação: Você receberá uma identificação que deverá ser usada de forma visível durante toda a permanência e devolvida à recepção no momento da sua saída.

4.4. Normas de Conduta

A colaboração dos familiares e visitantes é essencial para a recuperação do paciente.

Siga estas diretrizes:

- Não visite se tiver sintomas gripais, febre ou diarreia.
- Higienize as mãos ao chegar e ao sair do quarto.
- Fale em voz baixa e mantenha o celular no modo silencioso.
- Respeite o espaço e a privacidade de outros pacientes.
- Não interfira em procedimentos, dê medicamentos ou dietas sem autorização da equipe assistencial.

4.5. Horários

***Válidos para todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.**

Troca de Acompanhantes

Categoria	Manhã	Tarde	Noite
Pacientes SUS	07h às 09h	-	19h às 21h
Particular / Convênios	07h às 09h	13h às 15h	19h às 21h

Visitas – Pacientes SUS

(Permitido 01 visitante por horário)

Categoria	Manhã	Tarde	Noite
Cardiologia / Nefrologia / Neurologia / Pediatria	-	14h às 15h	-
Internação Cirúrgica (Térreo)	-	14h às 15h	-
Enfermaria Clínica e Cirúrgica	-	15h15 às 16h15	-
Maternidade:	-	15h30 às 16h30	-
UTI I	-	15h às 16h	20h30 às 21h30
UTI II	-	16h30 às 17h30	20h30 às 21h30
UTI III	-	16h às 17h	20h30 às 21h30
UTI Pediátrica e Neonatal	-	13h às 14h	-
UCIN	10h30 às 11h30	-	-
Pronto Socorro / Isolamento	-	12h às 13h	-
Saúde Mental	11h às 12h	-	-

Visitas – Particular e Convênios

(Permitido 02 visitantes por horário)

Categoria	Manhã	Tarde	Noite
4°andar	10h às 22h		
UTI	-	14h30 às 15h30	20h30 às 21h30

5. Orientações Durante a Internação

5.1. Conforto durante a estadia

- Respeito ao silêncio e ao descanso.
- Uso de Wi-Fi conforme disponibilidade.
- Alimentação conforme orientação médica/nutricional.

Wi-fi: HCSL
Senha: 34293200

5.2. Uso do Mobiliário Hospitalar

Item	Orientações
Camas Elétricas	Utilize o comando automático e mantenha as grades elevadas para evitar quedas.
Poltronas	Devem ficar encostadas na cabeceira (nunca na parede). Use-as apenas para descanso.
Televisão	Mantenha o volume baixo para não atrapalhar o repouso alheio.
Enxoval	Use lençóis e cobertas com responsabilidade. Não descarte roupas de cama no lixo.
Higiene e Limpeza	A higienização dos quartos ocorre diariamente. A equipe de limpeza está disponível 24h.

5.3. Segurança de pertences

Evite trazer objetos de valor.

O Hospital não se responsabiliza por perdas de quaisquer objetos, sejam joias, dinheiro, celulares ou cartões. Mantenha-os com seus familiares.

5.4. Achados e perdidos

- Objetos e documentos encontrados nas dependências hospitalares devem ser encaminhados ao setor institucional responsável por achados e perdidos.
- Em caso de perda de algum pertence, comunique a equipe da unidade ou a área responsável para receber orientação sobre a localização e retirada do item.
- A guarda de objetos pessoais continua sendo responsabilidade do paciente e/ou de seus acompanhantes.

5.5. Segurança em caso de princípio de incêndio

- Mantenha a calma e siga as orientações da equipe e a sinalização das rotas de fuga.
- Não utilize elevadores durante uma situação de incêndio.
- Não retorne ao local para buscar objetos pessoais.
- Quando necessário, siga as rotas de evacuação indicadas, mantendo-se atento às orientações da equipe responsável pela segurança.

5.6. Não é Permitido:

- Fumar ou consumir álcool/drogas (Lei nº 3868/02).
- Filmar ou fotografar nas dependências do hospital.
- Sentar ou deitar na cama do paciente.
- Armazenar alimentos em gavetas.

6. Alimentação e Serviços de Apoio

6.1. Serviço de Nutrição e Dietética

Toda refeição servida aos pacientes é elaborada por uma equipe de nutricionistas a partir da prescrição médica. Para a segurança alimentar:

Refeições	Café da Manhã	Almoço	Café da Tarde	Jantar	Ceia
Horários	08h às 09h30	11h às 12h30	14h30 às 15h30	17h às 18h30	20h às 21h30

Restrições: Não é permitido trazer alimentos externos sem autorização médica.

6.2. Apoio durante a Internação

O paciente pode solicitar, conforme as rotinas e possibilidades institucionais, apoio das áreas de psicologia, serviço social e assistência espiritual.

Caso deseje atendimento religioso ou espiritual, informe a equipe da unidade para verificar as possibilidades de atendimento.

A equipe responsável pelo acolhimento e pela assistência está disponível para orientar o paciente e seus familiares sobre as necessidades relacionadas à permanência hospitalar.

Controle da Dor

A dor deve ser comunicada à equipe assistencial para que seja avaliada e, quando indicado, tratada de acordo com as condições clínicas e as possibilidades terapêuticas disponíveis.

Não altere, interrompa ou inicie medicamentos por conta própria; solicite orientação da equipe responsável pelo cuidado.

7. Alta Hospitalar

7.1. Orientações sobre a Alta Hospitalar

A alta hospitalar começa após a comunicação médica.

A diária hospitalar para pacientes das categorias particular/convênio vence às 10h, com limite de saída até às 11h.

- Aguarde as orientações finais da equipe de enfermagem.
- Confira todos os seus pertences e documentos.
- Antes de sair do Hospital, certifique-se de esclarecer todas as suas dúvidas sobre os cuidados que deverá manter em casa.

A pulseira de identificação do paciente deverá ser retirada apenas na portaria, no momento da sua liberação.

Pós-alta Em caso de complicações de saúde, procure imediatamente o Pronto-Atendimento ou contate seu médico.

8.Informações Administrativas e Financeiras

8.1. Contas Hospitalares

Pacientes com atendimento particular

A Tesouraria fornece orientação completa a respeito dos pagamentos, depósitos e extratos da conta da internação, que podem ser solicitados diariamente.

O horário de atendimento aos pacientes é de segunda a sexta-feira das 8h às 17h.

Caso o paciente deixe o Hospital fora desse horário, deve solicitar o fechamento de sua conta no dia útil seguinte à alta.

8.2. Orientações financeiras complementares

• Quando houver despesas não incluídas na conta hospitalar, confirme previamente com o setor responsável quais valores, serviços e formas de pagamento são aplicáveis.

• Honorários de profissionais que não estejam incluídos na fatura hospitalar devem ser esclarecidos diretamente com o profissional ou conforme os canais institucionais de orientação financeira.

• Em caso de dúvida sobre cobrança, solicite a conferência e os esclarecimentos pelos canais oficiais do Hospital antes de efetuar qualquer pagamento.

Atenção com Golpes Telefônicos!

O Complexo Hospitalar Samuel Libânio reforça que não realiza cobranças por telefone, SMS ou WhatsApp.

Fique atento e oriente também seus familiares, para que não façam pagamentos solicitados por meio do celular.

8.3. Acesso ao prontuário e informações de saúde

• O paciente pode solicitar acesso ao seu prontuário e, quando cabível, cópia da documentação, observadas as normas institucionais e a legislação vigente.

• Para solicitar documentos ou informações relacionadas ao atendimento, procure os canais institucionais responsáveis e siga o fluxo orientado pelo Hospital.

9. Experiência do Paciente e Canais de Atendimento

9.1. Experiência do Paciente

Gostaríamos de saber como foi sua experiência.

Se possível, responda nossa Pesquisa de Satisfação, por meio do QRCode exposto no andar ou com a equipe.

Suas sugestões são bem-vindas e nos ajudam a melhorar nossos serviços e atendimento.

9.2. Em caso de dúvidas

Procure a equipe de enfermagem da sua unidade.

9.3. Ouvidoria

• Canal para sugestões, elogios ou reclamações.

• Atendimento acolhedor e confidencial.

Acesse via QRCode ao lado ou em nosso site:
www.hcsl.edu.br

FUNDAÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR DO VALE DO SAPUCAÍ

COMPLEXO HOSPITALAR
SAMUEL LIBÂNIO