



# Manual do Paciente Internado

Uso indispensável

**SANTA CASA**  
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Acolher, respeitar, cuidar.



Em caso de dúvidas durante internação, ligue **(12) 3876-1999** para Central de Atendimento.



# Seja bem-vindo à Santa Casa de São José dos Campos

Somos um complexo hospitalar referência no Vale do Paraíba e Litoral Norte, capacitado para atender casos de média e alta complexidade. Temos o tratamento humanizado em nossa essência, aliado a uma equipe multiprofissional, tecnologia de ponta e infraestrutura moderna, garantindo o melhor atendimento aos pacientes.

Neste manual, você poderá conferir importantes informações sobre os procedimentos da instituição e recomendações durante sua permanência conosco.

Quarto: \_\_\_\_\_ Ramal direto: \_\_\_\_\_

Recepcionista: \_\_\_\_\_

## INFORMAÇÕES SOBRE A INTERNAÇÃO

- Todos os processos de autorizações de procedimentos e materiais especiais são realizados pela Central de Autorizações com a operadora de saúde do paciente e cada etapa possui um prazo definido.
- O paciente deverá trazer roupas de uso pessoal (peças confortáveis, pijamas e chinelo), produtos de higiene e os últimos exames. No quarto, a equipe de enfermagem fornecerá todas as informações sobre o atendimento e entregará um kit de higiene pessoal que atende a 2 dias de internação;
- As acomodações são disponibilizadas de acordo com o convênio e a quantidade de vagas;
- Todos os pacientes deverão ter um responsável por suas despesas e é imprescindível a sua presença na alta hospitalar, inclusive em casos de pequenas cirurgias;
- Além do acompanhamento pelo médico responsável, a instituição possui uma equipe médica de retaguarda e multiprofissional que permanece à disposição, durante toda a internação do paciente, para o atendimento a urgências, emergências ou outras necessidades mediante solicitação da equipe de enfermagem;
- O hospital não se responsabiliza por objetos de valor, bem como o extravio, esquecimento ou danos causados a eles. Durante o atendimento, a equipe de enfermagem poderá emitir uma relação de pertences que será entregue ao paciente ou responsável;
- A Santa Casa dispõe de área restrita e exclusiva para o embarque e desembarque de pacientes. Nos casos de maior permanência, contamos com o serviço de estacionamento conveniado, que é pago pelo cliente. Os valores poderão ser consultados diretamente com o estabelecimento.

### Importante:



- Nos corredores e quartos, procure falar baixo;



- Não sente ou apoie qualquer objeto na cama do paciente;



- Respeite o tempo permitido para visitas;



- É proibido fumar nas dependências do hospital;



- Não é permitido entrar em outros quartos e nos postos de enfermagem;



- O paciente deve consumir apenas alimentos fornecidos pelo hospital.



## ORIENTAÇÃO PARA PREVENÇÃO DE QUEDA

Você sabia que um paciente hospitalizado pode cair? Sim, as quedas são eventos que podem causar várias lesões e aumentar o tempo da internação, por isso, é muito importante a colaboração de pacientes e acompanhantes na prevenção. Para a segurança do paciente, elaboramos orientações sobre prevenção de quedas na instituição.

- Mantenha as grades da cama levantadas e as rodas travadas;
- Ao entrar no banheiro, utilize as barras de segurança - se o chão estiver molhado, NÃO ENTRE;
- Sempre utilize chinelos de borracha com solado antiderrapante;
- Se possível, use a CADEIRA HIGIÊNICA quando utilizar o vaso sanitário ou para tomar banho;
- Mantenha a luz noturna acesa.



SANTA CASA  
HOSPITAL DE JESUS

### RISCO DE QUEDA

#### **Você está usando a pulseira vermelha? É porque você é um paciente com maior risco de queda.**

- Você precisa de ajuda para ir ao banheiro. Nunca vá sozinho;
- Acione a campanha toda vez que precisar se levantar da cama e/ou poltrona;
- Utilize a cadeira higiênica quando tomar banho e sempre vá acompanhado pela equipe de enfermagem;
- Você deve estar acompanhado quando for sentar ou levantar da cama;
- Caso necessite de óculos e aparelho auditivo, mantenha o uso durante a internação;
- Não tente descer sozinho com as grades elevadas.

**Acompanhante:** Não deixar o paciente sozinho, e se precisar se ausentar, comunique a enfermagem. Sempre solicite auxílio da equipe da enfermagem para mobilização do paciente no leito e/ou locomoção no quarto.



### **Na ocorrência de queda, o que fazer?**

Mesmo com todos os cuidados, a queda pode ocorrer, então comunique imediatamente a equipe de enfermagem para que o paciente seja avaliado.

## **ATENDIMENTO PRÉ-OPERATÓRIO**



Antes do paciente ser encaminhado ao Centro Cirúrgico, serão realizados os seguintes procedimentos:

- Banho com um sabonete líquido antisséptico especial entregue pela equipe de enfermagem. Não lavar o cabelo;
- Vestimenta da roupa do hospital;
- Retirada de próteses dentárias, lentes de contato ou piercings, se houver - é obrigatório informar a existência de próteses implantadas.

## **ATENDIMENTO PÓS-OPERATÓRIO**



A equipe de enfermagem atenderá aos pacientes conforme prescrição médica e rotinas hospitalares até a alta.

**Importante:** as informações sobre os pacientes internados deverão ser obtidas com o médico no momento da visita médica. Em caso de dúvidas, o enfermeiro responsável poderá ajudar.



## HORÁRIOS DE VISITAS 🕒

### 🕒 Visitas das 9h às 21h

#### Internação Adulto, UTI Adulto, UTI Coronariana, UTQ e Pronto Infância

R. Dolzani Ricardo, 620 - Centro

#### Maternidade

R. Antônio Saes, 376 - Centro

#### Apartamento

👤 1 acompanhante

👤👤 2 visitantes por vez

#### Enfermaria

👤👤 2 visitantes por vez

#### UTI Adulto e UTQ

👤 1 visitante por vez

### 🕒 Outros horários

#### UTI Neonatal

R. Antônio Saes, 376 - Centro

#### Sala 1 e Isolamento

🕒 10h às 11h

🕒 20h às 21h

👤 1 visitante por vez

#### Sala 2 e 3

🕒 11h às 12h

🕒 19h30 às 20h30

👤 1 visitante por vez

#### Sala 4 e UTI Pediátrica

🕒 11h às 12h

🕒 20h às 21h

👤 1 visitante por vez

### Horário de troca de acompanhantes:

Das 6h às 22h - Recepção Central  
(R. Dolzani Ricardo, 620)

Os horários de visitas estão sujeitos a alterações.

- Visitantes e acompanhantes devem evitar contato físico com o paciente;
- Não é permitido trazer flores para o paciente;
- Proibida a entrada de visitantes menores de 12 anos, exceto na Maternidade (desde que usem máscara);
- Permitido 1 acompanhante por paciente para acomodação apartamento e para os casos previstos em lei;
- Se possível, manter um único acompanhante para o paciente durante o período de internação;
- Caso o paciente seja transferido para a UTI, o acompanhante deverá liberar o quarto. Os pertences do paciente ficarão sob responsabilidade de seu acompanhante e poderão ser trazidos de volta quando o paciente retornar ao quarto;
- UTI Cirúrgica, Geral, Coronariana e Transitória: os boletins médicos são realizados no primeiro horário de visita;
- UTI Neonatal: às terças, quintas e domingos, após o horário de visita, será permitida a entrada de 01 visitante autorizado pelos pais, por 5 minutos.

### **Siga rigorosamente as medidas preventivas do Ministério da Saúde:**



- Utilize máscara durante a permanência no hospital;



- Higienize frequentemente as mãos com água e sabão ou álcool em gel;



- Evite aglomerações e não compartilhe objetos pessoais;



- Visite somente o leito do paciente e não circule em outras áreas do hospital;



- Mantenha a distância mínima de 1 metro.



## REFEIÇÕES

- O paciente receberá as suas refeições conforme a dieta prescrita pelo médico ou nutricionista.
- Os acompanhantes de pacientes internados menores de 18 anos ou com idade igual ou maior que 60 anos, recebem café matinal, almoço e jantar no quarto, conforme cobertura do convênio - verifique o cardápio do dia no posto de enfermagem.



O serviço de refeições para acompanhantes funciona exclusivamente em horários pré-estabelecidos:

Café Matinal	 7h30 às 8h45
Almoço	 12h às 13h
Jantar	 17h30 às 18h30

**\*Acompanhantes em apartamentos:** para adquirir refeições servidas pelo hospital, entre em contato com a Recepção Central (consulte os valores pessoalmente ou pelos ramais 1901 e 1902).

\*Não disponível para enfermarias.



Os acompanhantes e visitantes podem utilizar o serviço de lanchonete no piso térreo, que oferece cafés, salgados, lanches, pratos feitos e outros itens.

## ALTA HOSPITALAR

- O responsável pelo paciente deverá procurar o posto de enfermagem do setor de internação para liberação da alta hospitalar;
- Todos os exames trazidos pelo paciente deverão ser solicitados à enfermagem pelo responsável;



- Após a alta, o paciente terá duas horas para liberar a acomodação, pois estará sujeito a cobrança particular do período excedente;
- O hospital se reserva o direito de cobrar os danos causados em seu patrimônio, pelo paciente, seus acompanhantes ou visitantes.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de buscar a permanente melhoria da qualidade dos serviços da Santa Casa de São José dos Campos, disponibilizamos uma Pesquisa de Satisfação, que se encontra nas acomodações e áreas comuns, por meio de QR-Code.

Se preferir, você pode se manifestar através do e-mail abaixo:  
[scouvidoria@santacasasjc.com.br](mailto:scouvidoria@santacasasjc.com.br).

## CONTE COM A REDE SAÚDE SANTA CASA

Agende sua consulta **em uma das nove Clínicas de Especialidades da Rede Saúde Santa Casa** disponíveis nas cidades de São José dos Campos, Jacareí, Caraguatatuba e Taubaté. Consultas médicas com mais de **50 especialidades, exames diagnósticos, orientações de tratamento, atividades assistenciais e serviços de apoio de alta qualidade.**

 [www.santacasasjc.com.br](http://www.santacasasjc.com.br)

 12 3876-1999

 App Santa Casa SJC, disponível na loja do seu celular



1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
2. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
3. Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
4. Ter a sua privacidade, individualidade e integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações por um termo assinado por todo profissional que ingressa na instituição (colaboradores e médicos), e cujo descumprimento lhe acarretará responsabilidade jurídica.
6. Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.
7. Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
8. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
  - b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.
  - c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida,

qualquer um dos procedimentos propostos.

**9.** Ter o prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diárias, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.

**10.** Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, nos termos da legislação vigente.

**11.** Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e os procedimentos do hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

**12.** Conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar a sua origem, o prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.

**13.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos aos seus familiares, desde que não coloque em risco o ambiente e o tratamento do paciente/cliente.

**14.** Ser prévia e expressamente informado e poder 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.

**15.** 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, para buscar a sua cura e sua reabilitação, além da prevenção às complicações.

**16.** Revogar, a qualquer tempo, bem como recusar livremente, desde que



esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, não estando configurado o risco de morte.

**17.** Interromper tratamentos indesejados e que sejam voltados a prolongar sua vida, sem qualidade, sendo assim respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito.

**18.** A observância da Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.

**19.** Serem informados, o paciente e seus familiares, sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos.

**20.** Ser informado sobre os direitos, sobre as normas e os regulamentos do hospital, bem como sobre os canais de comunicação institucionais para a obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

**21.** Caso o paciente deseje não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.

**22.** É garantida a vedação de realização de exames compulsórios, sem a autorização do paciente ou seu representante, como condição necessária para a internação.

**23.** Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável. A relação dos acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.

24. Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

25. Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001, e a Resolução CREMESP nº 1.408, de 08 de junho de 1994.



## DEVERES DOS PACIENTES

### **São deveres do paciente durante o período em que permanecer no hospital:**

1. A observância do Código de Ética da instituição, disponível em [santacasasjc.com.br](http://santacasasjc.com.br).
2. Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
3. O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e informações sobre seu histórico de

saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.

4. Medicações de uso contínuo deverão ser devidamente prescritas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento para continuidade.
5. Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.
6. Ter ciência de todas as condições de sua admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.
7. Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências do hospital, proibições essas extensivas a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.
8. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
9. Honrar 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.
10. Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao hospital.
11. Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências do hospital. Caso o paciente possua o porte de armas de fogo, deverá informar isso para a segurança, exceto pelo serviço de segurança armada regulamentada no exercício da função.

12. O paciente hospitalizado não pode se ausentar do local onde está internado, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.
13. Respeitar a privacidade dos demais pacientes internados no hospital.
14. Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, sem seu consentimento prévio.
15. Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.), sendo vedado a qualquer profissional deste hospital a guarda de tais bens.
16. Respeitar as orientações de visitantes e acompanhantes.

### IMPORTANTE



**Não é permitido fumar em nenhum ambiente do hospital,** incluindo leitos, banheiros, corredores, escadas e varandas.  
**Todos os apartamentos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.** A medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos pacientes, e atende à legislação em vigor.

Em cumprimento à **Lei Estadual nº 17.803 de 17/10/2023** e à **Lei Federal nº 14.737/2023 de 27/11/2023**, a mulher tem direito a acompanhante de sua escolha nas consultas, exames e demais procedimentos.

O acompanhante será de livre escolha da paciente, ou de seu representante legal, que estará obrigado a preservar o sigilo das informações de saúde.

Em caso de sedação ou rebaixamento de nível de consciência, a instituição indicará pessoa para acompanhá-la, preferencialmente do sexo feminino.



No caso de atendimento realizado em centro cirúrgico ou UTI com restrições relacionadas à segurança ou à saúde dos pacientes, somente será permitido acompanhante que seja profissional de saúde.

Em casos de urgência e emergência, os profissionais ficam autorizados a agir na proteção e defesa da saúde e da vida da paciente, ainda que na ausência do acompanhante requerido.

Em caráter preventivo e de alerta, a Santa Casa de São José dos Campos comunica que está ocorrendo um tipo de golpe aplicado em hospitais, com a finalidade de obter vantagens financeiras em toda a região.

O golpe consiste em indivíduos ligarem para pacientes e/ou familiares, apresentando-se como médicos, fornecedores ou funcionários da Santa Casa de São José dos Campos e, aproveitando-se da boa-fé e momento de fragilidade da situação, convencem que seja feito um pagamento para custear medicamentos, realização de exames e/ou procedimentos.

A Santa Casa de São José dos Campos esclarece que **não solicita através de ligações ou envio de mensagens a realização de depósitos de qualquer espécie em contas do Hospital.**

Orientamos também que **não seja realizado** qualquer tipo de depósito, transferências bancárias, PIX, ou outras formas de pagamento e divulgação de dados pessoais e de pacientes internados para pessoas desconhecidas.

Diante disso, orientamos que qualquer ligação ou abordagem que gere dúvidas, sejam imediatamente informadas ao hospital através do telefone (12) 3876-1999 e que também entrem em contato com a polícia para realização de um Boletim de Ocorrência.

Declaramos que a Santa Casa não tem qualquer responsabilidade com a situação acima descrita, visto que tal fraude é proveniente de ambiente externo ao Hospital, portanto não ressarcirá qualquer importância em decorrência do golpe.



Atendemos diversos convênios e particular  
[www.santacasasjc.com.br/convênios](http://www.santacasasjc.com.br/convênios)



Dr. Danilo Stanzani Júnior  
Diretor Técnico  
CRM-SP 81365

Santa Casa de São José dos Campos  
R. Dolzani Ricardo, 620 - Centro  
São José dos Campos - SP, 12210-110  
12 3876-1999 | [www.santacasasjc.com.br](http://www.santacasasjc.com.br)



Escaneie o QR-Code  
e conheça mais sobre  
a Santa Casa de  
São José dos Campos

Versão 04/25 - Rev. 1.6



Acolher, respeitar, cuidar.