



Manual do Paciente Internado

Uso indispensável



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.

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.

ORIENTAÇÕES SOBRE JEJUM PRÉ-OPERATÓRIO

Crianças (0 a 14 anos)

- Até 8 horas antes do procedimento é permitido alimentos sólidos, leite e derivados do leite, frutas e sucos de frutas.
- Até 6 horas antes do procedimento é permitida fórmula infantil.
- Até 4 horas antes do procedimento é permitido leite materno.
- Até 2 horas antes do procedimento é permitida água e chá.

Adultos (acima de 15 anos)

- Até 8 horas antes do procedimento é permitido o consumo de alimentos sólidos, leite, derivados do leite, frutas e sucos de frutas. Após esse período, é necessário jejum absoluto, incluindo água.

Atenção: caso o tempo de jejum indicado acima, conforme orientação do anestesista durante a consulta, não seja seguido corretamente, a cirurgia poderá ser suspensa pelo médico.

ORIENTAÇÕES SOBRE AVALIAÇÃO ANESTÉSICA PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO

É obrigatória a consulta com o anestesista, que será responsável pela avaliação e liberação para a cirurgia.

Caso ainda não tenha sido liberado, entre em contato com nosso call-center pelo telefone (12) 3876-1999 para agendar a consulta. No dia da consulta, é fundamental trazer todos os exames solicitados para o procedimento, incluindo os de cardiologia, hemograma e quaisquer outros exames exigidos para o processo.

Orientações gerais



Trazer exames, documentos e objetos de uso pessoal.



Caso utilize algum tipo de extensão ou alongamento (cílios, unhas, cabelos), será necessário retirar antes de vir para o hospital.



Os cabelos devem estar completamente secos.



Também é necessário retirar brincos e piercings antes de dar entrada no hospital.



Não utilizar esmalte ou base nas unhas das mãos e pés.

Importante: Em caso de sintomas gripais ou qualquer problema de saúde agudo (febre, vômitos, diarreia ou infecção), comunicar o hospital imediatamente.

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.



ORIENTAÇÃO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Santa Casa de São José dos Campos adota práticas de segurança recomendadas pelo Ministério da Saúde e pela ANVISA para garantir uma assistência segura e de qualidade. Sua participação e a de seu acompanhante são fundamentais para a prevenção de riscos e infecções relacionadas à assistência à saúde.

As 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente

1. Identificação correta do paciente

Utilize sempre a pulseira de identificação durante toda a internação. Antes de medicamentos, exames, procedimentos ou transfusões, confirme seu nome completo e data de nascimento.

2. Comunicação efetiva

Informe à equipe de saúde qualquer dúvida, alergia, mudança em seu estado de saúde ou informação importante sobre seu tratamento.

3. Segurança no uso de medicamentos

Informe os medicamentos que utiliza regularmente e comunique qualquer reação ou desconforto após a administração de medicamentos.

4. Cirurgia e procedimentos seguros

Antes de cirurgias ou procedimentos, confirme com a equipe seu nome, o procedimento a ser realizado e o local correto da intervenção.

5. Prevenção de infecções

Higienize as mãos frequentemente com água e sabão ou álcool em gel. Não hesite em lembrar profissionais e visitantes sobre a importância da higiene das mãos.

6. Prevenção de quedas e lesões por pressão

Solicite auxílio para levantar-se quando necessário. Utilize calçados

antiderrapantes e siga as orientações da equipe quanto ao risco de quedas. Mude de posição conforme orientação dos profissionais para prevenir feridas na pele.

COMO VOCÊ PODE AJUDAR A PREVENIR INFECÇÕES RELACIONADAS A DISPOSITIVOS

1 - Infecção do Trato Urinário (ITU) relacionada ao cateter vesical

Caso esteja utilizando sonda urinária:

Evite manusear a sonda ou a bolsa coletora sem necessidade.

Mantenha a bolsa coletora sempre abaixo do nível da bexiga.

Não dobre ou puxe a sonda.

Informe a equipe caso perceba vazamentos, desconforto ou alterações na urina.

2 - Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica (PAV)

Para pacientes em uso de ventilação mecânica:

Mantenha a cabeceira da cama elevada conforme orientação da equipe.

3 - Infecção da Corrente Sanguínea (ICS) relacionada a cateteres

Caso utilize acesso venoso:

Evite tocar ou manipular o curativo.

Avise a equipe se observar curativo descolado ou se sentir dor no local.

Sua participação é essencial!

Em caso de dúvidas, converse com a equipe de enfermagem ou com seu médico. Juntos, podemos tornar o cuidado cada vez mais seguro.



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.

ORIENTAÇÕES PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

- 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 1 e 2, 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.

MA REDE SAÚDE SANTA CASA

Siga rigorosamente as medidas preventivas:



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



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



- Evite aglomerações e não compartilhe objetos pessoais;



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.



REFEIÇÕES

- O paciente receberá as suas refeições conforme a dieta prescrita pelo médico ou nutricionista.
- Os acompanhantes de pacientes internados menores de 18 anos, idosos com 60 anos **ou mais e demais casos previstos em lei**, recebem café da manhã, 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 promover a melhoria contínua dos serviços da Santa Casa de São José dos Campos, disponibilizamos nossa Pesquisa de Satisfação por meio de QR Code nas acomodações e áreas comuns da instituição. A pesquisa também é enviada após o atendimento, via WhatsApp e e-mail, por meio da plataforma Safety4Me. Sua participação é fundamental para o aprimoramento contínuo de nossos serviços.

CONTE COM A REDE SAÚDE SANTA CASA

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

 santacasasjc.com.br

 12 3876-1999

 App Santa Casa SJC, disponível na loja do seu celular

(Baseado na Lei nº 15.378/2026)

Participação nas decisões e direito à informação

Toda pessoa em atendimento de saúde tem o direito de participar ativamente das decisões sobre seu cuidado. Isso significa que você deve receber informações claras, completas e em linguagem acessível sobre seu diagnóstico, os tratamentos disponíveis, os riscos e benefícios envolvidos, bem como sobre os medicamentos que serão utilizados. Com base nessas informações, você pode aceitar ou recusar procedimentos, exceto em situações de risco iminente à vida, quando não for possível expressar sua vontade.

Acompanhante e representante

Você também tem o direito de estar acompanhado durante consultas e internações, salvo quando essa presença puder trazer algum risco à sua saúde, à sua privacidade ou à de outras pessoas. Além disso, pode indicar um representante de sua confiança para tomar decisões em seu nome, caso não consiga se manifestar.

Respeito, dignidade e não discriminação

Suas escolhas, valores, cultura e crenças devem ser respeitados em todos os momentos, assim como o direito de ser chamado pelo nome de sua preferência e de não sofrer qualquer tipo de discriminação.

Privacidade e confidencialidade

A sua privacidade é um direito fundamental. Sempre que possível, seu atendimento deve ocorrer em local reservado, e você pode decidir sobre a presença de outras pessoas, inclusive estudantes ou profissionais que não estejam diretamente envolvidos no seu cuidado. Também é seu direito autorizar ou não a divulgação de suas informações pessoais, que devem ser tratadas com confidencialidade.

Acesso ao prontuário e segunda opinião

Você pode acessar seu prontuário, solicitar cópias e pedir correções, se necessário. Também tem o direito de buscar uma segunda opinião profissional antes de tomar decisões importantes sobre seu tratamento.

Segurança e qualidade no atendimento

Durante todo o atendimento, você deve receber cuidados seguros e de qualidade, em ambiente limpo, com profissionais capacitados e práticas que garantam sua segurança. Sempre que tiver dúvidas, você pode e deve perguntar sobre os procedimentos, a higienização das mãos dos profissionais, os medicamentos que irá receber e qualquer outra informação relacionada ao seu cuidado.

Cuidados paliativos e respeito às vontades

Nos casos em que não há possibilidade de cura, você tem direito a cuidados paliativos, com foco no alívio da dor, no conforto e na qualidade de vida, respeitando suas escolhas e dignidade. Suas vontades previamente registradas, conhecidas como diretivas antecipadas, também devem ser respeitadas pela equipe de saúde e por seus familiares.

Responsabilidades do paciente no cuidado

Assim como existem direitos, também existem responsabilidades que contribuem para um cuidado mais seguro e eficaz. É importante que você forneça informações verdadeiras e completas sobre sua saúde, incluindo doenças anteriores, uso de medicamentos e possíveis alergias. Seguir corretamente as orientações da equipe de saúde, especialmente em relação ao uso de medicamentos e continuidade do tratamento, é essencial para sua recuperação.

Comunicação e comportamento durante o atendimento

Sempre que houver dúvidas, é sua responsabilidade buscar esclarecimentos com os profissionais. Caso decida interromper o tratamento ou perceba



qualquer mudança em seu estado de saúde, é fundamental comunicar imediatamente à equipe. Também é importante respeitar os profissionais de saúde, outros pacientes e as normas da instituição, contribuindo para um ambiente seguro e acolhedor para todos.

Participação ativa no cuidado

Lembre-se de que você é parte fundamental do seu cuidado. Sua participação ativa, aliada ao trabalho da equipe de saúde, contribui diretamente para a qualidade e segurança do atendimento. Em caso de dúvidas, sugestões ou insatisfações, procure nossa equipe responsável pelo seu cuidado ou nossos canais de atendimento.

IMPORTANTE



Não é permitido fumar em nenhum ambiente do hospital, conforme Lei Estadual 13.541/2009, 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.

ALERTA SOBRE TENTATIVAS DE GOLPE

A Santa Casa de São José dos Campos informa que foram identificadas tentativas de golpe envolvendo o uso indevido do nome da instituição, direcionadas tanto a pacientes quanto a seus familiares.

Fique atento às diferentes modalidades de golpes aplicadas:

Cobrança indevida



A Santa Casa não solicita pagamentos via PIX ou transferência por telefone, mensagens ou redes sociais.

Falsas entregas



A instituição não realiza entregas de exames, laudos ou documentos por motoboy. Mensagens que anunciam entregas mediante cobrança são tentativas de fraude.

Recebeu uma abordagem suspeita?



- Não faça pagamentos
- Não compartilhe dados pessoais
- Ligue imediatamente para (12) 3876-1999 ou informe a equipe assistencial do hospital.
- Se tiver efetuado algum pagamento ou fornecido dados pessoais, registre um boletim de ocorrência junto à Polícia Civil.

A Santa Casa de São José dos Campos reforça que não tem qualquer vínculo com essas práticas e não se responsabiliza por prejuízos decorrentes de fraudes cometidas por terceiros.

Em caso de dúvida, fale conosco pelos canais oficiais:

 (12) 3876-1999

 santacasasjc.com.br



Atendemos diversos convênios e particular
santacasasjc.com.br/convênios

     /santacasasjc

Dra. Laura Friggi Peters de Holanda
Diretora Técnica
CRM-SP 135599

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



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

Versão 08/26 - Rev. 2.0

SANTA CASA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Acolher, respeitar, cuidar.