

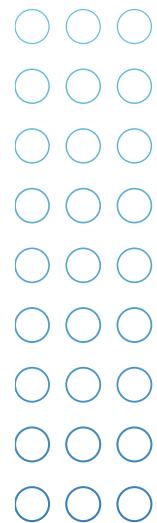
hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



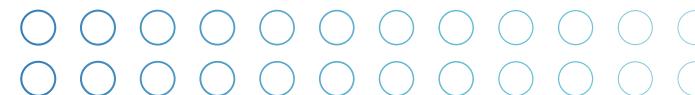
Informações

ao paciente e acompanhantes



Ramais

- Caixa Central
2035
- Central de Achados e Perdidos
3011
- Hotelaria
6000
- Manutenção
17
- Marcação de Exames e Consultas
8950
- Nutrição
2052/2053
- Pronto-socorro
2050
- Segurança
3011
- Serviços de Atendimento ao Cliente
5030/2109
- Crédito e Cobrança
3021
- Setor de Internação
3023/3024/3044/3076
- Ouvidoria
5030/5032/2109

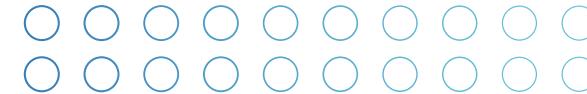


Bem-vindo

Obrigado por escolher o Hcor.

A partir de agora, equipes médicas altamente qualificadas, funcionários especializados e os mais avançados recursos e equipamentos estão a sua disposição para que sua estada seja confortável e sua recuperação a mais breve possível.

Joint Commission



Há mais de 40 anos, o Hcor tem como objetivo prestar aos seus pacientes um cuidado do mais alto nível, com a mais elevada qualidade e segurança assistencial.

Desde 2006, o Hcor é acreditado pela Joint Commission International (JCI), a principal acreditadora internacional na área da saúde.

A reacreditação acontece a cada 3 anos e é um método de avaliação externa, no qual as organizações de saúde, voluntariamente se submetem a auditorias para verificar a manutenção dos nossos padrões de qualidade e segurança.

Além disso, fomos os pioneiros na América Latina para certificação da JCI para os Programas de Cuidados Clínicos de Infarto Agudo do Miocárdio, Insuficiência Cardíaca e Artroplastia Total do Joelho e Quadril, identificando-nos, assim, como um centro de excelência no tratamento dessas doenças, com um atendimento integrado, coordenado e multiprofissional.

Desta maneira, o compromisso do Hcor com a proteção, qualidade e segurança é o que nos move a cada dia na busca da melhoria contínua para manter e aprimorar a excelência dos serviços prestados aos nossos pacientes e a toda a sociedade.

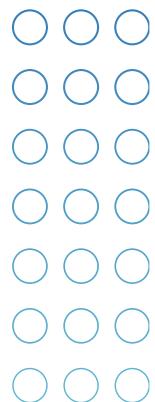
Questões relacionadas a qualidade e segurança, entre em contato com a gente pelo e-mail ouvidoria@hcor.com.br ou pelo ramal 2109.

E se desejar, pode falar diretamente com Joint Commission International (JCI) pelo e-mail jciquality@jcrinc.com



Organization Accredited
by Joint Commission International

Índice



Guia de internação

- Procedimentos de internação _____ 10
- Diárias _____ 10
- Central de autorizações _____ 11
- Central de reservas _____ 11
- Transferência para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) ou Coronariana (UCO) _____ 12
- Assistência médica e de enfermagem _____ 12
- Visitas _____ 12
- Boletim médico _____ 16
- Orientações importantes _____ 17
- Refeições _____ 19

Comodidades do apartamento

- Uso do Chuveiro _____ 22
- Acessórios _____ 22
- Controle de iluminação _____ 22
- Guarda-volumes _____ 22
- Uso do telefone _____ 23

Área social e de serviços

- Lanchonete Hcor _____ 26
- Cafeteria Ofner _____ 26
- Bistrô _____ 26
- Máquina de café e de snacks _____ 26
- Minishopping _____ 27
- Capela ecumênica _____ 27
- Central de cópias _____ 27

- Resultados de exames _____ 27

Conveniências

- Mapa da região _____ 30
- Aeroportos e empresas aéreas _____ 31
- Museus, centros culturais _____ 32
- Templos religiosos _____ 32
- Hotéis, pousadas _____ 33

Prevenção e controle de infecção hospitalar

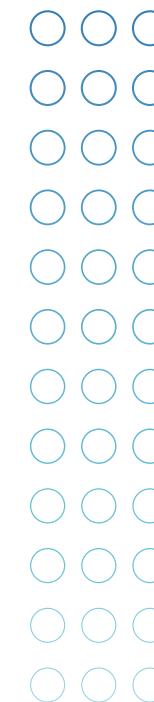
- Prevenção e controle de infecção hospitalar _____ 36
- Higienização das mãos _____ 37
- A infecção hospitalar _____ 38
- Como prevenir as infecções hospitalares _____ 39
- Cuidados ao deixar o hospital _____ 44

Política de direitos e deveres dos pacientes e familiares no Hcor

- Política de direitos e deveres dos pacientes e familiares no Hcor _____ 48

Utilização do cofre

- Utilização do cofre _____ 54



Guia de internação



○ Procedimentos de internação

No ato da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação branca com seu nome, número de identificação hospitalar e data de nascimento.

Essa pulseira tem o objetivo de proporcionar a devida identificação do paciente quando é internado na instituição. Além da pulseira branca, o paciente poderá utilizar também pulseiras de outras cores para melhor identificar o seu caso e garantir a sua segurança. São elas:



Pulseira laranja: identifica o paciente que está em observação no pronto-socorro ou que irá realizar exames com anestesia no centro de diagnóstico.



Pulseira verde - risco: identifica o paciente que apresenta quadro alérgico a medicamentos, materiais, alimentos, etc., e/ou paciente que corre o risco de queda (por idade ou por alguma incapacidade motora). O paciente, nesse caso, ficará com duas pulseiras (verde e branca).

A internação só poderá ser efetuada sob a responsabilidade de um médico habilitado e credenciado no Hcor. O paciente ou seu responsável legal deverá fornecer todos os dados de identificação solicitados, como, por exemplo, o documento de identidade e o CPF.

Todo paciente deverá ter, no ato da internação, um responsável para assinar o termo de responsabilidade. Será permitida a permanência de apenas um acompanhante para pernoite com o paciente.

○ Diárias

- A diária compreende o aposento e a alimentação do paciente.
- **Em caso de apartamento, a diária inclui ainda a acomodação de um acompanhante, sendo as demais despesas cobradas à parte.**
- Paciente que permanecer internado por período inferior a 24 horas pagará a diária completa e demais despesas decorrentes do atendimento.

○ Central de autorizações

A central de autorizações é a área responsável pelo relacionamento com o convênio durante o processo de autorização dos procedimentos e dos materiais utilizados no Hcor. Todo o processo é feito antes da internação, obtendo assim maior segurança e tranquilidade. Mas, ocasionalmente, este processo ocorre durante ou mesmo após o período de internação.

○ Central de reservas

Para internações eletivas, assim que o hospital tiver todo o processo de autorização de procedimentos e materiais regularizado pelo convênio, a central de reservas do Hcor, responsável pelo agendamento de procedimentos, entrará em contato com o médico solicitante e o paciente para confirmação de sua internação.

Transferência para a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) ou Coronariana (UCO)

- Em caso de cirurgia, em que exista a necessidade de permanência na UTI, o apartamento deverá ser desocupado, e os pertences do paciente serão entregues à família ou, em último caso, enviados ao CAP (Central de Achados e Perdidos).
- Excepcionalmente, a permanência do acompanhante poderá ser liberada pela administração do hospital, dependendo da disponibilidade de leitos. Nesse caso, porém, a respectiva diária será cobrada em dobro e, caso o apartamento seja requisitado para a internação de outro paciente, deverá ser desocupado de imediato.

Assistência médica e de enfermagem

- **A enfermagem e os demais funcionários do hospital só executarão procedimentos mediante prescrição assinada pelo médico responsável ou assistente autorizado.**

Visitas

APARTAMENTOS

- Das 10h às 21h.
- Acesso de até 2 visitantes por apartamento.
- A visita de menores de 12 anos só é permitida com autorização emitida pela enfermagem - comunicada pelo e-mail atendimentorecepcao@hcor.com.br - e acompanhada por um adulto maior de 18 anos.

UTI Adulto – 3º andar*

- Pacientes internados nos leitos 1 ao 20 e 35 ao 38
Visita ampliada das 09h às 21h
Visita social: das 14h às 15h e das 20h às 21h
- Pacientes internados nos leitos 22 ao 34 (Pós-operatório imediato - POI)
Visita social: das 10h às 11h e das 19h às 20h.
- É permitido apenas 1 familiar por vez no leito.
- A liberação de um cuidador na visita ampliada só será permitida após avaliação da equipe médica ou quando a família comprovar que o mesmo é o único responsável pelo cuidado ao paciente.
- Paciente internado com diagnóstico de Covid-19 não tem visita presencial, somente virtual, com a psicologia e o boletim médico por telefone.

UCO – 4º andar*

- Horário de visita: das 9h às 21h.
- Dois familiares serão liberados como visitantes, após participarem da orientação de boas práticas em UCO, realizado pela equipe da recepção.
- Será permitida apenas a presença de 1 familiar (visitante) durante a visita por vez, podendo haver alternância com o outro familiar já orientado.
- A liberação de um cuidador na visita ampliada só será permitida após avaliação da equipe médica ou quando a família comprovar que o mesmo é o único responsável pelo cuidado ao paciente.
- O familiar médico tem livre acesso à UCO, porém o mesmo não pode permanecer com outro familiar no leito (devendo sempre permanecer apenas 1 familiar/acompanhante por vez).
- A visita social permanece no horário das 14h às 15h e das 20 às 21h, mas, neste período, o familiar da visita ampliada deverá aguardar na recepção para a liberação dos demais visitantes.
- A orientação de boas práticas será realizada diariamente pela recepcionista da UCO.
- O visitante será autorizado a entrar na UCO desde que o paciente não esteja em procedimento. Nesses casos, será necessário aguardar a liberação da enfermagem.

UTI Pediátrica e Neonatal

- Das 10h às 10h30.
- Das 14h às 14h30.
- Das 17h30 às 18h.
- Das 20h às 20h30.

Cardiopediatria – 6º andar*

Enfermaria

- Das 10h30 às 12h
- Das 17h30 às 19h30

Permitido uma pessoa com revezamento, priorizando os pais.

Apartamentos

- Das 10h30 às 12h
- Das 09h00 às 21h00

Permitido duas pessoas com um revezamento.

Importante:

- Menores de 12 anos não podem entrar nas unidades sem autorização da enfermagem do setor.
- Proibida a entrada de bolsas e/ou malas na UTI e UCO.
- A enfermagem irá orientá-lo caso o visitante precise de paramentação específica para entrar na UTI ou UCO.
- Na UTI pediátrica e neonatal será permitido rodízio de 1 visitante.
- Todos os visitantes deverão se identificar para o segurança na entrada da UTI Pediátrica, UTI Adulto e UCO e aguardar o contato do mesmo com a equipe para liberação da entrada.

○ Boletim médico

UTI

- 01 ao TX – 16h às 17h – Beira leito
- 10 ao 20 – 17h às 18h – Beira Leito
- POI/NEURO – 18h no 2º andar

UCO*

- Às 18h, de forma presencial.

UTI pediátrica e neonatal*

- Diariamente: às 10h e às 17h30, na beira do leito.
- Fins de semana e feriado durante a visita multidisciplinar, na beira leito com médico supervisor.

Procedimentos hemodinâmicos

As informações serão dadas pelo seu médico, no apartamento, com exceções:

- Nos casos em que o próprio médico do paciente acompanha o exame e comunica imediatamente o resultado e conduta.
- Pacientes provenientes da unidade de internação que necessitam ser transferidos para UCO são comunicados quanto ao resultado na hemodinâmica.

Centro cirúrgico*

Os familiares deverão aguardar na sala de notícias médicas no 2º andar do bloco D. Ao término da cirurgia, a equipe responsável irá chamá-los.

○ Orientações importantes

Para garantir a proteção e bem-estar dos pacientes, assim como o bom andamento do trabalho, é expressamente proibido:

- Fumar nas dependências do hospital, inclusive em áreas abertas.
- Falar alto e fazer barulho excessivo.
- Entrar ou permanecer com trajes impróprios nas áreas comuns do hospital.
- Lavar ou estender roupas nos quartos, assim como entrar com aparelhos eletrodomésticos (cafeteira, micro-ondas, ferro de passar, etc.).
- Solicitar pessoal da enfermagem ou outros funcionários do hospital para serviços que não são da competência deles. Exemplo, cortar unhas e cabelos, somente profissionais indicados pelo hospital poderão exercer tal serviço (fale com nosso concierge, ramal 1078).
- Entrar nos postos de enfermagem, rouparia ou nas copas dos andares.
- Manusear por conta própria materiais e equipamentos que só podem ser operados por pessoal treinado e autorizado pelo hospital.
- Solicitar serviços de enfermagem para qualquer pessoa que não seja o paciente.
- Filmar ou fotografar nas dependências do hospital sem a prévia autorização do enfermeiro do andar. Dúvidas, falar no posto de enfermagem do andar.



Solicitamos ainda atenção aos seguintes itens:

- Havendo necessidade de atendimento de emergência para acompanhante ou visitante, a enfermagem os encaminhará ao pronto-socorro.
- As janelas dos apartamentos têm sistema antirruído, sendo com abertura restrita ou lacradas para garantir assepsia e segurança do ambiente. O controle de luminosidade, portanto, deve ser feito por meio de dispositivo específico acoplado a cada janela (persiana).
- O Hcor não se responsabiliza por objetos e/ou valores do paciente ou acompanhante. Recomendamos que os pertences sejam guardados em nossos cofres no setor de segurança, serviço que pode ser solicitado no ramal 3011.
- O Hcor se reserva o direito de cobrar pelos danos causados em seu patrimônio pelo paciente, acompanhante ou visitante.
- Os pertences esquecidos deverão ser procurados na CAP – Central de Achados e Perdidos (ramal 3011), localizada no setor de segurança, no bloco A, na Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Os objetos que forem entregues na CAP serão guardados por um prazo máximo de 30 dias, conforme procedimento interno do Hcor.
- Caso você perceba algum problema no apartamento, por favor, comunique o fato ao serviço de enfermagem do andar.
- A entrada de alimento nos apartamentos só será permitida com autorização prévia do serviço de nutrição.

Refeições

Serão servidas a partir dos seguintes horários:

- Desjejum - 7h30 às 9h30.
- Almoço - 11h30 às 13h.
- Lanche - 14h30 às 16h.
- Jantar - 17h30 às 19h30.
- Lanche da noite - 20h às 21h.
- A dieta do paciente será prescrita pelo médico responsável.
- A nutricionista clínica está à disposição para realizar as adequações necessárias a fim de melhorar a aceitação alimentar do paciente e atender suas necessidades alimentares.
- Qualquer pedido ao serviço de nutrição deverá ser feito diretamente nos ramais 2052/2053.
- O acompanhante poderá utilizar o serviço de nutrição para pedir suas refeições nos seguintes horários: desjejum até às 9h / almoço até 10h30/ jantar até às 16h30
- O desjejum do acompanhante será servido no bistrô localizado no 2º andar do bloco A, na Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147 das 7h às 9h30. O almoço e jantar serão servidos no quarto da unidade de internação.
- Caso não haja cobertura do convênio, as refeições para acompanhantes serão cobradas à parte.
- As refeições fora dos horários acima poderão ser realizadas na lanchonete ou pelo room service (verificar cardápio do room service disponibilizado nos quartos).
- Para segurança do paciente, o serviço de nutrição não autoriza a oferta de alimentos externos para o paciente e a entrada de alimentos externos para o acompanhante.
- No frigobar do quarto deve ser armazenado SOMENTE suco, água e frutas.



Comodidades
do apartamento

Comodidades do apartamento

○ Uso do chuveiro

Para a segurança do paciente, existe um suporte de parede que lhe dá apoio durante o banho. O chuveiro permite que o paciente escolha a temperatura que mais lhe agrade por meio de uma trava que mantém a temperatura escolhida.

○ Acessórios

CADA APARTAMENTO DISPÕE DE:

- Frigobar.
- TV.
- Telefone.
- Poltrona de descanso.
- Mesa de refeição.
- Wi-Fi.
- Sofá-cama.
- Armário.

○ Guarda-volumes

O Hcor disponibiliza para os pacientes um setor de guarda-volumes e maleiro.

Entrar em contato com os ramais 1155/ 3009/ 3045 e 3067.

○ Controle de iluminação

FICA NO HALL DE ENTRADA DO APARTAMENTO E DISPÕE DE INTERRUPTORES PARA A ILUMINAÇÃO:

- Noturna.
- Do hall.
- Central.
- Das arandelas.

○ Uso do telefone

PARA EFETUAR CHAMADAS

- Para proteger os pacientes de golpes, os telefones estão bloqueados para ligações externas. Caso necessite usá-lo, solicite a ligação para a telefonista no ramal 9 ou solicite o desbloqueio do telefone para o setor de internação nos ramais 3023 e 3024. Ligações para celular são tarifadas.
- Ligações interurbanas e internacionais só podem ser efetuadas por intermédio da central telefônica: ramal 9. Ambas são tarifadas.
- Para fazer ligações a cobrar dentro da capital de São Paulo, disque 9090 + número desejado.

USO DO CELULAR

Para garantir o conforto e bem-estar dos pacientes e da equipe do hospital, existem locais em que é proibido o uso de telefones celulares. Nessas áreas, que estão devidamente sinalizadas, mantenha seu celular desligado.

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

Área social e de serviços



Área social e de serviços

○ Lanchonete Hcor

2º andar - bloco A - localizado no prédio da Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147.
De segunda a sábado, das 6h30 às 22h30
Domingos e feriados, das 6h30 às 22h

○ Cafeteria Ofner

Térreo - bloco A - localizado no prédio da Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147.
Aberto 24h

○ Bistrô

2º andar - bloco A - localizado no prédio da Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147.
Atendimento, de segunda a sexta-feira.
Café da manhã: das 7h às 9h30.
Almoço: das 12h às 14h30.

○ Máquina de café e de snacks

Temos máquinas de café, chá, chocolate e snacks:

- 2º andar - bloco D - recepção de boletim médico.
- No pronto-socorro - bloco B - localizado na Av. Bernardino de Campos, 186.

○ Minishopping

Térreo - bloco A - localizado no prédio da Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147.
De segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

○ Capela ecumênica

2º andar - bloco A - localizado no prédio da Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147.
Aberta 24 horas.

○ Central de cópias

O paciente ou acompanhante poderá utilizar a central de cópias localizada no
2º subsolo - bloco B - acesso pelo térreo do bloco A
De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30.

○ Resultados de exames

Todos os exames de imagem realizados durante a internação são digitalizados e armazenados por tempo indeterminado, facilitando assim futuros diagnósticos comparativos.

Após a alta, o paciente ou acompanhante poderá solicitar os resultados de seus exames através do telefone **(11) 3053-6611 - ramal 7059/7060**.

É possível ainda acessar os resultados de exames pela internet, mediante senha e com total segurança, através do nosso site **www.hcor.com.br**.

Caso o paciente opte por receber os exames impressos, o envio para a sua residência é cortesia.

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



Conveniências

Mapa da região



Aeroportos e empresas aéreas

Aeroporto de Congonhas – São Paulo

Av. Washington Luís, s/n – Vila Congonhas – São Paulo – SP – tel.: (11) 5090-9000
www.aeroportocongonhas.net

Aeroporto Internacional de São Paulo – Guarulhos

Rodovia Hélio Smidt, s/n – Cumbica – Guarulhos – SP – tel.: (11) 2445-2945
www.gru.com.br

Aeroporto Internacional de Viracopos – Campinas

Rodovia Santos Dumont, km 66 – Campinas – SP – tel.: (19) 3725-5000
www.viracopos.net

Empresas aéreas



tel.: (11) 4002-5700
www.latam.com



tel.: 0800 704 0465
www.voegol.com.br



tel.: (11) 4003-1118
www.voeazul.com.br



tel.: 3004-5000
www.aa.com.br



tel.: 0800 761 0254
www.aerolineas.com.ar



tel.: 0800 878 1098
www.taag.com.br

Correio aéreo internacional

Informações: tel.: (11) 3003-0100

Conveniências

Museus, centros culturais

- **MASP – Museu de Arte de São Paulo**

Av. Paulista, 1.578 – Bela Vista
tel.: (11) 3149-5959
www.masp.art.br

- **Casa das Rosas – Espaço Haroldo de Campos de Poesia e Literatura**

Av. Paulista, 37 – Paraíso
tel.: (11) 3673-1883
www.casadasrosas.org.br

- **Itaú Cultural**

Av. Paulista, 149 – Paraíso
tels.: (11) 2168-1777
www.itaucultural.org.br

- **Centro Cultural São Paulo**

R. Vergueiro, 1.000 – Paraíso
tel.: (11) 3397-4002
www.centrocultural.sp.gov.br

- **Japan House**

Av. Paulista, 52 – Bela Vista
tel.: (11) 3090-8900
www.japanhouse.jp/saopaulo

Templos religiosos

- **Paróquia Santa Generosa**

Av. Bernardino de Campos, 360 – Paraíso
tel.: (11) 3889-7055
www.santagenerosa.com.br

- **Paróquia Imaculada Conceição**

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 2.071 – Bela Vista
tel.: (11) 3288-6565
www.imaculadasp.com.br

- **Paróquia Santíssimo Sacramento**

R. Tutoia, 1.125 – Paraíso
tel.: (11) 3884-4644
www.osantissimo.org

- **FEESP – Federação Espírita do Estado de São Paulo**

R. Dona Maria Paula, 140 – Bela Vista
tel.: (11) 3188-8383
www.feesp.com.br

- **Associação Brasil SGI (BSGI)**

R. Tamandaré, 1.007 – Liberdade
tel.: (11) 3274-1800
www.bsgi.org.br

- **Catedral Metropolitana Ortodoxa**

R. Vergueiro, 1.515 – Paraíso
tel.: (11) 5907-8610
www.catedralortodoxa.com.br

- **Catedral Católica Mesquita de Nossa Senhora da Bela Vista**

R. do Paraíso, 21 – Paraíso
tel.: (11) 3141-0639

- **Centro Judaico Novo Horizonte**

R. Novo Horizonte, 208 – Higienópolis
tel.: (11) 3159-4777

- **CIP – Congregação Israelita Paulista**

R. Antônio Carlos, 653 – Cerqueira César
tel.: (11) 2808-6299
www.cip.org.br

Hotéis, pousadas

- **Hotel Century Paulista**

R. Teixeira da Silva, 647
tel.: (11) 3882-9977
www.centuryflat.com.br

- **Radisson Hotel Paulista**

Al. Santos, 85
tel.: (11) 2627-1000
www.radisson.com/jardins-hotel-sp

- **Renaissance Hotel**

Al. Santos, 2.233
tel.: (11) 3069-2233
www.marriott.com/hotels/travel

- **Mercure São Paulo Grand Plaza Paulista**

R. Leôncio de Carvalho, 201
tel.: (11) 2627-6700
www.accorhotels.com/brasil/index.pt-br.shtml

- **Transamérica Prime Paradise Garden**

R. Sampaio Viana, 425
tel.: (11) 3888-8499
www.transamericagroup.com.br

- **Hotel Residenza**

R. Des. Eliseu Guilherme, 269
tel.: (11) 3990-9826
www.residenzamantovani.com.br

- **Pousada Valparaíso**

R. Apeninos, 1102
tel.: (11) 3556-7373
www.pousadavalparaíso.com.br

- **Paulista Flat**

Al. Campinas, 105
tel.: (11) 3149-4555
www.paulistaflat.com.br

- **Blue Tree**

R. Peixoto Gomide, 707
tel.: (11) 3147-7000
www.bluetree.com.br

- **By Wyndham São Paulo – Paulista**

R. Afonso de Freitas, 148
tel.: (11) 3059-0999

- **Novotel Jardins**

Alameda Campinas, 1435
tel.: (11) 3886-8500
www.all.accor.com



Prevenção e controle de infecção hospitalar

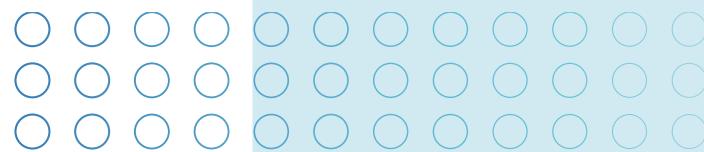


Prevenção e controle de infecção hospitalar ou relacionada à assistência à saúde:

Um serviço que existe no Hcor desde 1983.

Em maio de 1998, quando o Ministério da Saúde determinou (Portaria nº 2.616) que todos os hospitais brasileiros instituíssem uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, o Hcor já contava com a sua havia 15 anos.

Criado em 1983, o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar) do Hcor é constituído por profissionais das áreas médica e de enfermagem, e tem por objetivo implementar medidas constantes para reduzir os riscos de transmissão de infecção para pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais.



Álcool em gel serve para higienizar suas mãos.

Utilize álcool gel frequentemente.

Lembre-se de que é importante higienizar as mãos antes das refeições.

Higienização das mãos

PASSO A PASSO



1. Aplicar nas palmas das mãos quantidade suficiente do produto para cobrir todas as superfícies das mãos. Seguir a quantidade recomendada pelo fabricante.



2. Friccionar as palmas das mãos entre si.



3. Friccionar a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda entrelaçando os dedos e vice-versa.



4. Friccionar a palma das mãos entre si com os dedos esticados.



5. Friccionar o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta segurando os dedos e vice-versa.



6. Friccionar o polegar esquerdo com a palma da mão utilizando movimento circular e vice-versa.



7. Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo movimento circular e vice-versa.



8. Friccionar até secar. Não utilizar papel-toalha.

○ A infecção hospitalar ou relacionada à assistência à saúde

As infecções hospitalares denominadas recentemente de infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS), podem ocorrer em locais onde são prestados cuidados de saúde como: hospitais, casas de repouso, cuidados em home care, instituições de longa permanência, etc...

A infecção hospitalar ou infecção relacionada à assistência à saúde, é a que se adquire durante o período de permanência no hospital ou mesmo após a alta, desde que possa estar relacionada com a internação ou com procedimentos hospitalares.

Por que ela ocorre?

Grande parte das infecções é causada por micro-organismos (bactérias, vírus ou fungos) que são do próprio paciente. Todos nós temos esses agentes habitando as vias aéreas superiores, o trato digestivo, o trato genital e a pele. No entanto, quando procedimentos são realizados, ocorre a ruptura das defesas do organismo e tais agentes podem causar infecções. As infecções hospitalares ocorrem quando há um número suficiente de microorganismos que alcançam um local adequado para o crescimento e multiplicação, causando danos à saúde.

Como se adquire?

Existem vários fatores que aumentam o risco de se adquirir infecção hospitalar, tais como:

- Extremos de idade: idosos e recém-nascidos.
- Tratamentos que diminuem a resistência do corpo: quimioterapia.
- Procedimentos invasivos: cateter urinário, cateter vascular e cirurgias.

○ Como prevenir as infecções hospitalares ou relacionadas à assistência à saúde

Podemos prevenir as infecções hospitalares com algumas regras simples, em que pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais de saúde têm papel fundamental.

As principais medidas são:

1. Higiene das mãos

A pele das nossas mãos pode servir como reservatório de micro-organismos, que são os principais responsáveis pelas infecções hospitalares. A higiene das mãos com água e sabão ou álcool gel é a medida mais simples e barata de prevenção, pois reduz a quantidade desses micro-organismos, evitando que eles se espalhem pelos ambientes ou cheguem a outros pacientes. Acompanhantes, visitantes e profissionais de saúde devem sempre higienizar as mãos:

- Antes e após ter contato com o paciente.
- Após qualquer atividade que possa contaminar as mãos, como usar o banheiro, assoar o nariz, antes e após as refeições.

2. Ambiente limpo

O quarto do paciente deve ser mantido limpo, livre de poeira, restos alimentares e matéria orgânica (sangue, secreções).

Fique atento ao ambiente e lembre-se de:

- Solicitar recolhimento de lixo e limpeza do quarto quando for necessário.
- Evitar levar alimentos para o hospital, pois podem favorecer o aparecimento de vetores (ratos, baratas e moscas).

Prevenção e controle de infecção hospitalar ou relacionadas à assistência à saúde

3. Precauções Específicas mais conhecidas como "isolamentos"

Às vezes, alguns pacientes apresentam infecções por micro-organismos resistentes a vários tipos de antibióticos, ou também podem estar colonizados por estes micro-organismos resistentes. A colonização é um termo usado para indicar que o paciente está com uma bactéria em seu organismo, mas sem apresentar infecção ou qualquer outra doença. Para os casos de **colonização**, não há sequer necessidade de tratamento porém os cuidados de prevenção de disseminação destas bactérias são fundamentais.

Nesses casos, o paciente deve permanecer dentro do apartamento para evitar a transmissão de doenças a outros pacientes e profissionais de saúde.

As medidas de precauções devem ser seguidas por acompanhantes, visitantes e profissionais, utilizando adequadamente os equipamentos de proteção entregues pela enfermagem, como por exemplo avental descartável, luvas, máscaras. As recomendações abaixo são essenciais para prevenção das infecções:

- Higienizar as mãos ao entrar e sair do quarto.
- Reduzir o número de visitantes durante o período de precauções específicas.
- Seguir atentamente as recomendações e incentivar outras pessoas a segui-las.
- Consultar a enfermagem do setor antes de andar nos corredores do hospital.

Atenção: Atualmente com o uso de antibióticos na comunidade e mais contato de pacientes com serviços de saúde em geral, alguns já vêm de suas residências portando micro-organismos resistentes a determinados antibióticos, por isso, é importante seguir os protocolos de segurança do hospital.

4. Programa de Gerenciamento de Uso de Antimicrobianos

• O que são antimicrobianos?

São os medicamentos utilizados para combater os micro-organismos. Eles incluem:

- Antibióticos: utilizados para tratar bactérias.
- Antifúngicos: utilizados para tratar fungos.
- Antiparasitários: utilizados para tratar parasitas, como determinadas verminoses intestinais.
- Antivirais: utilizados para tratar vírus.

Os antimicrobianos quando administrados de forma correta salvam vidas. Quando um paciente precisa de antibióticos para uma infecção bacteriana, os benefícios superam os riscos de efeitos colaterais. Por outro lado, quando os antibióticos não são necessários, eles não ajudam e os efeitos colaterais ainda podem causar danos. Além disso, tomar antibióticos desnecessários pode contribuir para o desenvolvimento de resistência bacteriana.

• O que é resistência aos antimicrobianos? Porque ela ocorre?

A resistência aos antimicrobianos ocorre quando germes como bactérias e fungos desenvolvem a capacidade de derrotar os fármacos destinados a matá-los.

A mais conhecida é a resistência aos antibióticos. Se os antibióticos perdem sua eficácia, podemos perder a capacidade de tratar infecções, como as que levam à sepse, comprometendo a eficácia dos tratamentos e a boa evolução dos pacientes

A resistência dos micro-organismos a determinados antimicrobianos é uma realidade nos hospitais por todo o mundo, mas também é crescente fora do ambiente hospitalar. Muitos pacientes já chegam ao hospital com infecção ou colonização por bactérias resistentes.

Prevenção e controle de infecção hospitalar ou relacionadas à assistência à saúde

O uso indiscriminado de antimicrobianos no hospital e fora dele é a principal causa para a ocorrência de infecções por patógenos resistentes. A saúde humana também está ligada à saúde animal e do meio ambiente (solo, água). Portanto, a utilização consciente de antimicrobianos nos serviços de saúde, na comunidade, mas também na veterinária e agricultura são fundamentais para reduzir a resistência.

- **Como promover o uso criterioso de antimicrobianos?**

Nos serviços de saúde, através de um conjunto de ações envolvendo equipe multidisciplinar (médicos, farmacêuticos, enfermeiros e demais profissionais), para a otimização do uso de antimicrobianos através da seleção correta, dose e duração adequadas desses medicamentos, resultando em um melhor desfecho clínico para o tratamento ou prevenção das infecções, com mínima toxicidade para o paciente e mínimo impacto no desenvolvimento de resistência. A este conjunto de ações chamamos de '*Stewardship*' e implementamos no hospital um Programa de Gerenciamento de Uso de Antimicrobianos para esta finalidade.

- **Como posso contribuir?**

Evite tomar antimicrobianos desnecessários. Tomar antibióticos e antimicrobianos desnecessários pode contribuir para o desenvolvimento de resistência e a ocorrência de efeitos colaterais. Por exemplo, antibióticos não tratam vírus, como aqueles que causam resfriados, gripe e COVID-19. Converse com seu médico sobre a melhor maneira de combater os sintomas ou os vírus no seu caso. Se você precisar de antibióticos, tome-os exatamente como prescritos. Fale com o seu médico e demais profissionais da saúde sempre que tiver dúvidas. Fale com o seu médico também se desenvolver quaisquer efeitos colaterais durante a utilização de antibióticos e demais antimicrobianos.

Prevenção e controle de infecção hospitalar

Cuidados ao deixar o hospital

A infecção da ferida cirúrgica, hoje denominada “infecção do sítio cirúrgico”, pode ser definida como a que ocorre na incisão (corte) ou em tecidos manipulados durante a cirurgia, e pode ocorrer 90 dias após o procedimento, período em que está ocorrendo a cicatrização dos tecidos. É mais frequentemente causada por bactérias da pele do próprio paciente e pode ser diagnosticada depois que o paciente recebeu alta do hospital. Enquanto está internado, o paciente conta com os cuidados de médicos e enfermeiros. A partir do momento da alta, ele e seus familiares devem observar as orientações abaixo, que são muito importantes para a saúde. Em caso de dúvida, estaremos à disposição.

1. Cuidados com a higiene pessoal

É importante manter uma boa higiene pessoal para reduzir o risco de infecção. Para tanto, observe as seguintes recomendações:

- Lave sempre as mãos antes das refeições e após ir ao banheiro.
- Tome pelo menos um banho por dia.
- Escove os dentes após as refeições. Caso use prótese dentária, limpe-a depois de cada refeição.

2. Cuidados com a ferida cirúrgica

Você receberá orientações do enfermeiro da unidade se houver necessidade de curativos ou cuidados especiais. De maneira geral, mantenha a ferida sempre limpa e seca, lavando-a com água e sabonete (preferencialmente líquido) durante o banho e secando o local com toalha limpa e exclusiva. Caso você note vermelhidão, inchaço, produção de líquido, dor, sensibilidade local ou abertura de pontos, comunique seu médico e informe-nos. Não utilize nenhum creme ou pomada na ferida sem indicação médica. Não realize procedimentos como acupuntura no local operado / expressão manual de ferida sem o conhecimento de seu médico.

3. Monitoramento da temperatura

Verifique sua temperatura quando se sentir febril, com calafrios, mal-estar e com dor. Um desses sinais pode ser indício de uma infecção. Caso a temperatura esteja acima de 38°C e a sua ferida cirúrgica esteja com alguma das características descritas acima, entre em contato conosco. E lembre-se de que nenhuma medicação é recomendada sem autorização médica.

Em caso de sinais de infecção, comunicar seu médico e o SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar). Contamos com sua colaboração para que possamos avaliar qualquer possível complicação no seu processo de recuperação. Caso apresente qualquer intercorrência procure o pronto-socorro do Hcor.

SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar
tel.: (11) 3053-6611 Ramais: 2017/7828/7829/7830/7831
em horário comercial ou e-mail: scieh@hcor.com.br.

Pronto-socorro do Hcor
Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147, 1º subsolo tel.: (11) 3889-9944

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA



Política de direitos
e deveres dos **pacientes**
e **familiares no Hcor**



Política de direitos e deveres dos pacientes e familiares no Hcor

OBJETIVOS:

Fornecer ao paciente:

- Atendimento hospitalar de excelência e humanizado.
- Garantir a segurança em todo o ciclo do atendimento.
- Envolvimento multidisciplinar e profissional no seu cuidado.
- Privacidade e respeito.
- Apoio e retaguarda no momento da alta hospitalar.

São direitos dos usuários dos serviços do Hcor:

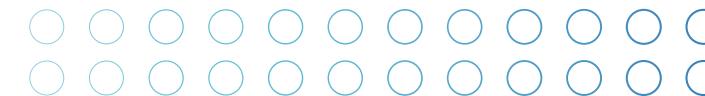
- I. Ter um atendimento digno, atencioso e respeitoso.
- II. Ser identificado e tratado pelo seu nome/nome social ou sobrenome.
- III. Não ser identificado ou tratado por números, códigos ou de modo genérico, desrespeitoso ou preconceituoso.
- IV. Ter resguardado o sigilo sobre seus dados pessoais, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
- V. Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, através de crachás visíveis e legíveis e que contenham nome completo, função/cargo e o nome da instituição.
- VI. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis, sobre:
 - A. Hipóteses diagnósticas.
 - B. Diagnósticos realizados.
 - C. Exames solicitados.

- D. Ações terapêuticas.
- E. Riscos, benefícios e inconvenientes das medidas diagnósticas e terapêuticas propostas.
- F. Duração prevista do tratamento proposto.
- G. Procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos, quanto: à necessidade ou não de anestesia, ao tipo de anestesia a ser aplicada, ao instrumental a ser utilizado, às partes do corpo afetadas, aos efeitos colaterais, aos riscos e consequências indesejáveis e à duração esperada do procedimento. Exames e condutas a que será submetido.
 - H. Exames e condutas a que será submetido.
 - I. A finalidade dos materiais coletados para exame.
 - J. Alternativas de diagnóstico e terapêuticas existentes no serviço de atendimento ou em outros serviços.
- VII. Consentir ou recusar, de forma livre e voluntária, após esclarecimentos e adequada informação, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, listados pela instituição, a serem nele realizados, conforme política institucional de obtenção do termo de esclarecimento, ciência e consentimento informado.
- VIII. Acessar, a qualquer momento, o seu prontuário médico, nos termos do artigo 88 da Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica).

- IX. O paciente deverá encontrar o seu prontuário preenchido corretamente e legível. Esse prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.
- X. Receber por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e o respectivo registro no órgão de regulamentação e controle da profissão.
- XI. Receber as receitas:
 - A. Digitadas ou em caligrafia legível.
 - B. Sem a utilização de códigos ou abreviaturas.
 - C. Com o nome do profissional e seu número de registro no órgão de controle e regulamentação da profissão.
 - D. E com assinatura do profissional.
- XII. Conhecer, quando solicitado, a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam a origem, sorologias efetuadas e prazo de validade quando solicitado.
- XIII. Ter assegurados, durante as consultas, internações, procedimentos diagnósticos e terapêuticos e na satisfação de suas necessidades fisiológicas: a sua

integridade física, a privacidade, a individualidade, o respeito aos seus valores éticos e culturais, a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e a segurança do procedimento.

- XIV. Ser acompanhado, se assim o desejar, nas consultas e internações por pessoa por ele indicada.
- XV. Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria do conforto e bem-estar.
- XVI. Ter um local digno e adequado para o atendimento.
- XVII. Ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.
- XVIII. Recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida.
- XIX. Optar pelo local da morte por meio de declaração expressa da sua vontade.
- XX. A criança, ao ser internada, terá em seu prontuário a relação das pessoas que poderão acompanhá-la integralmente durante o período de internação.
- XXI. Atendendo ao ESTATUTO DO IDOSO (Lei nº 10.741, de outubro de 2003), que no seu artigo 1º destina-se a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, o Hcor, de acordo com o artigo 16, deverá proporcionar condições



adequadas para a permanência em tempo integral de acompanhante, segundo critério médico. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento, segundo parágrafo único do artigo 16, conceder autorização para acompanhamento do idoso ou, nos casos de impossibilidade, justificá-la por escrito.

XXII. Atendendo ao ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (Lei nº 8.069, de 13 de Julho de 1990), que no seu artigo 1º dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente, considerando criança a pessoa até doze anos de idade incompleta, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade, o Hcor deverá proporcionar condições para permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente.

XXIII. Atendendo ao ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (Lei nº. 13.146, de julho de 2015), que no seu artigo 22 dispõe que é assegurado às pessoas com deficiência a permanência do acompanhante ou atendente pessoal, o Hcor deverá proporcionar condições adequadas para permanência em tempo integral do acompanhante ou atendente pessoal. Na impossibilidade de permanência do acompanhante ou do atendente pessoal junto à pessoa com deficiência, caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento justificar por escrito (artigo 22, §1º). Ocorrendo a impossibilidade supracitada, o Hcor deverá adotar as providências necessárias e cabíveis

para suprir a ausência do acompanhante ou do atendente pessoal. (artigo 22, § 2º).

XXIV. Atendendo ao artigo 6º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, ficam assegurados os direitos básicos do consumidor, tais como a proteção da vida, saúde, segurança contra riscos, informação adequada sobre o tratamento e serviços prestados e todos os demais previstos na legislação aplicável.

XXV. Quando pertinente, ser informado de custos de procedimentos e/ou honorários médicos não inclusos pelas operadoras ou fontes pagadoras, ou quando for paciente particular.

XXVI. O paciente tem direito de ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos.

XXVII. O paciente tem direito a receber durante o tratamento médico hospitalar todas as medidas necessárias para assegurar sua vida.

XXVIII. Recusar o recebimento de hemoderivados, nos casos em que não houver risco iminente de morte.

XXIX. O paciente declara estar ciente que a responsabilidade pela conduta ministrada e suas repercussões é do médico assistente, escolhido por sua livre escolha.

São deveres dos pacientes e/ou seus responsáveis:

I. O paciente e/ou seu responsável legal têm o dever de fornecer informações completas e verdadeiras

sobre seu estado de saúde atual, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.

II. O paciente deve permanecer com a pulseira de identificação durante todo o período de sua internação.

III. O paciente e/ou seu responsável legal têm o dever de informar mudanças inesperadas em sua condição de saúde para os profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

IV. O paciente e seus acompanhantes/visitantes têm o dever de respeitar os direitos de outros pacientes, acompanhantes, visitantes, e profissionais da instituição, sob pena de responsabilidade no âmbito civil e criminal.

V. O paciente e seus acompanhantes/visitantes devem seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que os assiste, sendo responsáveis pelas consequências de sua recusa.

VI. O paciente e seus acompanhantes/visitantes têm o dever de preservar os recursos do hospital colocados à sua disposição.

VII. O paciente e seus acompanhantes/visitantes têm o dever de participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem o possa fazer.

VIII. O paciente e seus acompanhantes/visitantes têm o dever de conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hcor.

IX. O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição de fumo e bebidas alcóolicas nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente (artigo 6º, inciso VI da Portaria do Ministério da Saúde nº1.820/29), bem como as normas de segurança da instituição.

X. O paciente e seu responsável serão responsáveis pelo pagamento das despesas hospitalares decorrentes de sua internação como particular ou aquelas não cobertas pelo seu plano de saúde e/ou fonte pagadora.

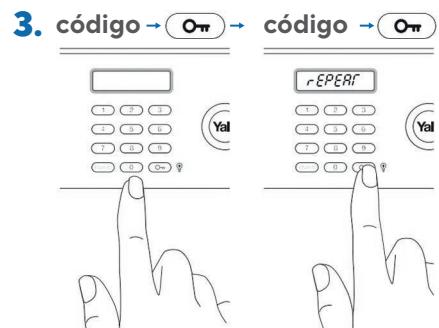
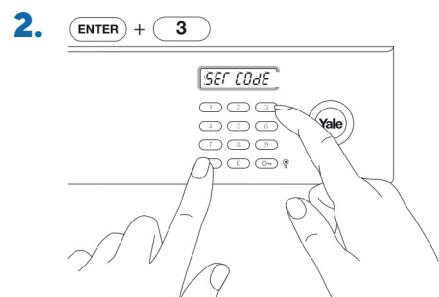
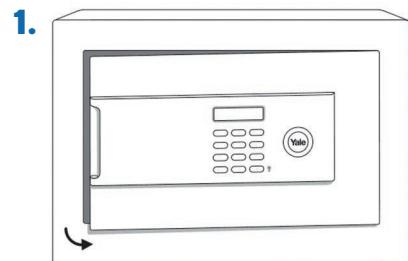
XI. O paciente e seus acompanhantes ficam advertidos de que é proibido realizar filmagens, fotografias ou qualquer outro meio de reprodução de imagem ou som nas dependências do hospital, sem autorização prévia dos envolvidos.

XII. A política de direitos e deveres dos pacientes e familiares do Hcor está baseada na Lei Estadual nº 10.241, de 17 de março de 1999, a qual dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços de saúde no estado de São Paulo, no Código de Ética Médica, no Código de Defesa do Consumidor, na Portaria do Ministério da Saúde nº1.820/29, na Lei Federal nº 8.060, de 13 de julho de 1990, que promulga o Estatuto da Criança e do Adolescente, na Lei nº. 13.146, de julho de 2015, na Lei nº 10.741, de outubro de 2003 e no Manual de Direitos do Paciente do Governo do Estado de São Paulo.

Utilização do cofre



Utilização do cofre



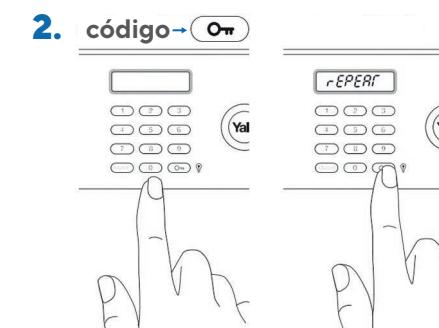
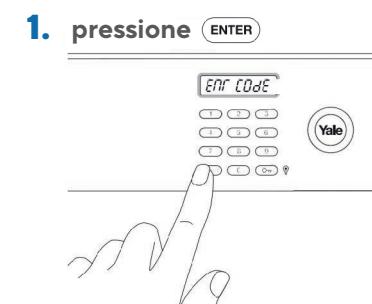
Colocando a sua senha

1. O código deve ser programado somente quando o cofre estiver aberto.
2. Pressione e segure **ENTER** e, simultaneamente, pressione **3**. O display exibirá **SET CODE**.
3. Insira o código de sua escolha (de 3 a 8 dígitos) e depois aperte **OK**. Será solicitado que você reinsira o código que acabou de digitar (o display mostra **ESPERAR**). Reinsira seu código e pressione **OK**.
4. Um alerta sonoro e o display mostrando **GOOD** confirmarão que você programou um novo código. Se você ouvir um alerta sonoro e o display estiver mostrando **ERROR**, repita os passos 2 e 3.

Dicas de segurança

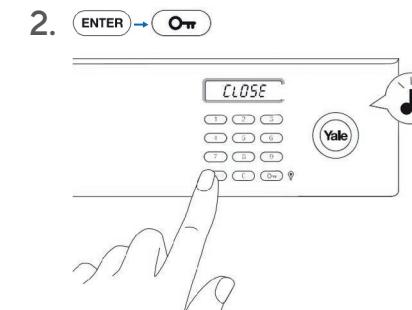
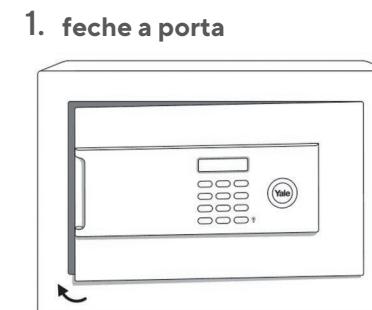
- Nunca fale sua senha a ninguém e nunca a digite próximo a outras pessoas;
- Não utilizar senhas fracas, como a sua data de aniversário;
- Quando precisar de alguma coisa do cofre pegue você mesmo! Não peça para outros;
- Não compartilhe sua senha com outras pessoas.

Abrindo o cofre



1. Pressione **ENTER**, o display exibirá **ENR CODE**.
2. Insira seu código de usuário e pressione **OK**.
3. Se o código estiver correto, você irá ouvir uma confirmação sonora, o display exibirá **OPEN** e a porta se abrirá.

Fechando o cofre



1. Feche a porta do cofre.
2. Pressione **ENTER** e, em seguida, **OK**. As linguetas se prendem, fechando a porta, e o display exibirá **CLOSE**.



hcor

**ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA**

Hcor Complexo Hospitalar / Medicina Diagnóstica – Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147 – São Paulo – SP

Hcor – Edifício Dr. Adib Jatene: Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 130 – São Paulo – SP

Hcor Medicina Diagnóstica – Unidade Cidade Jardim: Av. Cidade Jardim, 350 – 2º andar – São Paulo – SP

Hcor Onco – Clínica de Radioterapia: Rua Tomás Carvalhal, 172 – São Paulo – SP

Hcor – Consultórios: Rua Abílio Soares, 250 – São Paulo – SP

Tels.: Geral: (11) 3053-6611 – Central de Agendamento: (11) 3889-3939 – Pronto-Socorro: (11) 3889-9944
hcor.com.br