

Manual do Cliente

O Hospital Calixto Midlej Filho é uma unidade geral adulto referência em alta complexidade para Neurologia, Cardiologia, Oncologia, Nefrologia e Ortopedia.

HOSPITAL CALIXTO MIDLEJ FILHO



Hospital
Calixto Midlej Filho

acesse o nosso site:
scmi.com.br



SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA
DE ITABUNA

atendimento@scmi.org.br

73 3214-9100

Rua Antônio Muniz, nº 200, Pontalzinho.
Cep: 45.603-023 / Itabuna - Bahia.





IMAGEM: STOCKPHOTOS/WEB

Apresentação

Com o objetivo de melhor orientar nossos clientes, o **MANUAL DO CLIENTE** do Hospital Calixto Midlej Filho (HCMF) apresenta orientações, normas e condutas, direitos e deveres de pacientes, acompanhantes e visitantes. Aqui se firma entre o cliente e a nossa instituição hospitalar o compromisso de construirmos um serviço médico-hospitalar adequado à proposta de melhoria contínua e compartilhada da assistência.



A leitura deste Manual é muito importante. Em caso de persistência de dúvidas ou questionamentos, favor constatar junto a Ouvidoria Hospitalar (contatos ao final deste Guia).

A Santa Casa de Misericórdia de Itabuna informa que não realiza contato telefônico com familiares e/ou pacientes com o objetivo de estabelecer negociação ou pagamento de serviços de qualquer natureza. Toda e qualquer negociação financeira somente ocorre via contato pessoal de funcionário devidamente credenciado e habilitado para tanto.

Boas vindas!

A Santa Casa de Misericórdia de Itabuna informa que não realiza contato telefônico com familiares e/ou pacientes com o objetivo de estabelecer negociação ou pagamento de serviços de qualquer natureza. Toda e qualquer negociação financeira somente ocorre via contato pessoal de funcionário devidamente credenciado e habilitado para tanto.

Você chegou a nossa instituição hospitalar e nós, que estamos assistindo a você cliente, agradecemos a confiança em nosso serviço. Estamos prontos para lhe acolher com o máximo profissionalismo e dedicação, fazendo da assistência humanizada nossa tarefa diária.

Saiba que todos os nossos funcionários atuam orientados por Procedimentos Operacionais Padrões (POPs) que regulam a gestão administrativa e assistencial, e definem o exercício cotidiano das nossas equipes. Todas as regulamentações garantem a qualidade e a segurança dos serviços aqui prestados, precisando ser cumpridas rigorosamente como critério de padronização e eficiência.

No contexto hospitalar, a sua participação é também determinante. Paciente, acompanhante e visitante estão convidados a conhecer e podem colaborar na garantia de cuidados efetivos. Sintam-se todos acolhidos pela nossa equipe.

PRINCIPAIS SERVIÇOS MÉDICO HOSPITALARES

Médicos Especialistas

- A avaliação do paciente por médico especialista integrante do Corpo Clínico da Santa Casa deve ser solicitada pelo Médico Assistente, sempre que necessário, mediante registro em prontuário e contato realizado pelo próprio profissional solicitante;
- A consulta de médico externo ao Corpo Clínico da instituição é possível mediante comunicação prévia ao Médico Assistente;
- O atendimento/acompanhamento de médico especialista externo, mesmo havendo garantia da especialidade pela Unidade Hospitalar, é possível mediante autorização prévia da Direção Técnica.

Exames Diagnósticos

- O Hospital disponibiliza Serviços de apoio ao diagnóstico que serão utilizados preferencialmente;
- Havendo necessidade, a solicitação médica de exames e/ou tratamento complementar externo será registrada pela Enfermagem junto ao Serviço Social, responsável pelo agendamento. Para esse transporte a equipe obedecerá o Protocolo de transporte intra e extra, em que o paciente será acompanhado pelo profissional da casa (téc. de enfermagem, enfermeiro, médico, fisioterapeuta) de acordo com sua classificação de risco e necessidade clínica.

Serviço de Fisioterapia Hospitalar

O Serviço de Fisioterapia Hospitalar é solicitado pelo Médico Assistente objetivando suporte terapêutico para pacientes com tempo de internação superior a 48 horas e demandas específicas, como pacientes pós-cirúrgicos, transplantados, ortopédicos, neurológicos, ou mesmo clínicos. O fisioterapeuta hospitalar atua para prevenir, proteger/manter e promover a saúde, priorizando os aspectos respiratório e motor, passíveis de rápidas complicações em caso de internações mais prolongadas.



IMAGEM STOCKPHOTOS/WEB

Serviço de Fonoaudiologia Hospitalar

O Serviço de Fonoaudiologia é disponibilizado ao paciente mediante solicitação do Médico Assistente, ocorrendo no leito do Paciente, em todo âmbito hospitalar (apartamentos, enfermarias ou unidades intensivas: CTI e Unidade Coronariana). A avaliação fonoaudiológica e o tratamento fonoterápico são primordiais para a evolução e bem estar do paciente, afinal, comer e se comunicar são essenciais.

O serviço objetiva o reequilíbrio das alterações na fala, na deglutição do paciente evitando possíveis pneumonias; o retorno da alimentação por via oral, restabelecendo funções vitais de mastigação, deglutição e fala; e o diagnóstico precoce de sintomas de distúrbios fonoaudiológicos.

Transferências para UTI

- A partir da efetivação da transferência, a família deverá desocupar o leito em prazo máximo de 2 horas, sob pena de assumir com as despesas de uma diária extra;
- A exceção ocorrerá quando a transferência para Unidade Intensiva ocorrer nos períodos da noite e madrugada, quando será observado prazo de duas horas, a contar a partir das 6h da manhã.

Home Care

- A solicitação de Serviço de Atendimento Domiciliar (Home Care), em suas diferentes modalidades, é de inteira responsabilidade do Médico Assistente;
- Essa modalidade assistencial não possui regulamentação pela ANS e não se encontra em seu rol de procedimentos e serviços, o que fica a critério da operadora do plano se saúde autorizar ou não;
- Caso o médico favoreça a alta hospitalar, não será permitida a permanência no hospital à espera do serviço de Atenção Domiciliar.

Alta hospitalar

- As altas médicas ocorrerão prioritariamente no período da manhã, devendo o paciente desocupar o leito antes do meio-dia;
- Quando as altas médicas acontecerem em outro período, o paciente terá até duas horas para desocupar o leito;
- Em ambos os casos, sendo infringidas as normas, será cobrada uma diária extra pela ocupação do leito.

Serviço Social

No Serviço Social o cliente é acolhido, recebendo orientações quanto às normas e rotinas hospitalares, direitos e deveres do acompanhante, tem acesso a declarações de internamento e acompanhamento, informações referentes a transferência e Home Care. O Serviço Social funciona de segunda a sexta-feira, das 7 às 19h.

Alta UTI

Os leitos de terapia intensiva são destinados à pacientes críticos. Portanto, informamos que nas ocasiões que o médico entender como necessário a presença do acompanhante para a alta médica da UTI, a família ou responsável legal deverá comparecer em até 2 horas para acompanhar o paciente.



SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA
DE ITABUNA

Missão

Servir com excelência a experiência do cuidar.

Visão

Ser reconhecida pela excelência dos serviços, através dos padrões nacionais de qualidade, com foco na inovação e sustentabilidade até 2023.

Valores

Ética e transparência
Qualidade e Segurança
Inovação e Atitude Empreendedora
Aprendizado e Melhoria Contínua
Entusiasmo e Resiliência
Ideais Cristãos
Comunicação Assertiva



PRINCIPAIS SERVIÇOS DE HOTELARIA HOSPITALAR

Hospedagem

• TV Cabo: o uso do televisor nos apartamentos é opcional, devendo ser solicitado à Hotelaria Hospitalar mediante quitação de taxa de uso da TV Cabo (consultar valores);

• Ligações telefônicas: nos apartamentos que dispõem de telefone, os clientes podem receber ligação mediante contato direto com o ramal do quarto ou transferência via telefonia (3214-9100);

• Ar-condicionado: deve ser mantido no modo automático e utilizado exclusivamente quando as portas das varandas estiverem fechadas;

• Todos os aparelhos e equipamentos, bem como a condição predial, instalações elétricas, hidráulicas e mobiliário passam por manutenção preventiva periódica, incluindo higienizações específicas. Haverá manutenção corretiva sempre que demandada. Em caso de necessidade, favor solicitar avaliação pela equipe de Hotelaria Hospitalar (3214- 9223). Eventuais prejuízos causados pelo mau uso serão cobrados aos clientes;

• Enxoval para pacientes: a troca de todo enxoval individual do paciente é realizada diariamente, sob a responsabilidade da equipe de Enfermagem. A instituição não dispõe de enxoval para acompanhantes. É terminantemente proibida estocagem de enxoval nos apartamentos.

Segurança

- O Hospital dispõe de um Sistema de Agentes de Portaria e Segurança Patrimonial (Humana e Eletrônica), 24 horas, todos os dias da semana, inclusive com monitoramento por circuito fechado de televisão e acompanhamento em tempo real;
- O rigor no cumprimento das normas de horário e de identificação de acesso é a garantia de sua própria segurança, portanto, facilite o trabalho da Portaria;
- A Portaria é responsável também pela guarda provisória de pertences, acondicionados no Guarda Volumes, de onde devem ser retirados com maior brevidade possível;
- O Hospital orienta a não trazer para a Unidade objetos de valor, devendo manter sob seus cuidados pessoais bolsas, carteiras e similares.
- O Hospital possui circuito interno de CFTV - para garantia da segurança dos nossos clientes, bem como a segurança patrimonial, conforme o art 7º, inciso VII da Lei Geral de Prática de Proteção de Dados (LGPD), Lei 13.709/2018.

Higienização Hospitalar

- Todos os produtos utilizados possuem fichas técnicas, registro na ANVISA, e são utilizados mediante processos desenvolvidos e revisados periodicamente junto à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH);
- Os auxiliares de serviços gerais são os responsáveis exclusivos pela Higienização Hospitalar e recebem atualização periódica sobre rotinas de desinfecção;
- Diariamente são realizadas três higienizações de rotina, abrangendo leitos e banheiros, além das higienizações extras sempre que
- Após alta médica, é realizada a desinfecção terminal dos leitos e apartamentos, visando uma higienização mais completa, reduzindo a sujidade e microrganismos evitando as chances de infecção hospitalar;
- O abastecimento de papel toalha, álcool gel e papel higiênico é revisado diariamente, podendo ser reposto sempre que solicitado.
- Informamos que a cada 15 dias, os pacientes internados serão remanejados de leito para que a higienização possa realizar a desinfecção terminal, para o controle da infecção hospitalar;

Horários de visita, é indispensável o cumprimento:

- Na UTI 2, serão permitidos 2 (dois) visitantes por leito/turno.
- Na UTI 1, serão permitidos 2 (dois) visitantes por leito/turno.
- Fica orientado aos acompanhantes/clientes a restrição para entrada de alimentos sem autorização prévia do Nutricionista. As exceções deverão ser tratadas a seguir:
 - I. O alimento será retido na recepção de visitas;
 - II. O acompanhante será encaminhando ao setor de UAN para orientação do nutricionista;
 - III. Caso seja liberado, o nutricionista emitirá uma autorização formal para a entrada do alimento;
 - IV. O recepcionista junto com o acompanhante levará o alimento ao serviço de UAN para guarda.

Obs.: Na ausência do Nutricionista, o alimento deverá ser entregue pelo recepcionista ao setor de UAN para acondicionamento, até que haja a liberação do Nutricionista responsável.

Unidade de Alimentação e Nutrição

- A Nutrição é responsável pela elaboração e cumprimento de programas de nutrição e dietética, mediante orientações clínicas, demandando informações adicionais dos pacientes, via Serviço de Copia e visita aos leitos, para auxiliar na composição dos cardápios;
- Sobre o fornecimento de alimentação para o acompanhante, tem direito à refeição inclusa na diária hospitalar o acompanhante do paciente maior de 60 anos (Lei N° 10.741), do paciente menor de 18 anos (Lei N° 8.069) e do paciente portador de deficiência;

• Para os casos não cobertos pela Legislação, o acompanhante somente terá acesso à refeição incluída na diária mediante informação expressa em contrato entre a Operadora de Saúde e a instituição hospitalar, esclarecimento garantido no ato do internamento;

• Para os demais públicos, o Hospital oferece a refeição mediante contratação, com consulta de preços e cardápio junto à Hotelaria Hospitalar;

É proibido o fornecimento de alimentação para o paciente, inclusive em datas festivas, a exemplo de aniversários, Natal, etc. exceto quando autorizado pelo nutricionista.

DESJEJUM

Solicitar sempre no dia anterior.

Horário da entrega no leito: 8h

ALMOÇO

Solicitar com até 2 horas de antecedência

Horário da entrega no leito: 12h

JANTAR

Solicitar com até 2 horas de antecedência

Horário de entrega no leito: 18h

Os acompanhantes de pacientes usuários do SUS devem dirigir-se ao Serviço Social para orientações específicas.

• O direito à Assistência Religiosa está assegurado na Unidade Hospitalar, cumprindo determinação do artigo 5º da Constituição Federal, bem como atendendo aos princípios da própria instituição;

• De caráter individual, fica condicionada ao prévio e expresso desejo do paciente ou de sua família;

• Estão previstas a realização de Missas Semanais, celebrações de caráter coletivo, na Capela do Hospital.

Assistência Religiosa

• O direito à Assistência Religiosa está assegurado na Unidade Hospitalar, cumprindo determinação do artigo 5º da Constituição Federal, bem como atendendo aos princípios da própria instituição;

• De caráter individual, fica condicionada ao prévio e expresso desejo do paciente ou de sua família;

• Estão previstas a realização de Missas Semanais, celebrações de caráter coletivo, na Capela do Hospital.

LUCAS FRANÇA/ASCOM-SCMI



Horário de atendimento:

De Seg a Sex, das 07h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min. Fora dos dias e horários especificados, atendimento realizado a partir dos contatos: (73) 3214-9143/9168

HOTELARIA HOSPITALAR
na Recepção de Visitas
Contato: (73) 3214-9223

DIREITOS DO PACIENTE

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso independente de sua raça, credo, cor, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito;

- Receber informações claras, objetivas, completas e compreensíveis sobre seu estado de saúde, hipóteses diagnósticas, exames solicitados e realizados, tratamentos ou procedimentos propostos, inclusive seus benefícios e riscos, duração e alternativas de solução. Devem ser detalhados os possíveis efeitos colaterais de medicamentos, exames e tratamentos a que será submetido. Suas dúvidas devem ser prontamente esclarecidas;

- O paciente tem o direito de consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação para o exercício de sua autonomia, procedimentos diagnósticos e terapêuticos a serem nele realizados, observadas as normas legais em vigor e especialmente o contido no Código de Ética Médica;

- Ter acesso ao prontuário (ou acesso garantido ao seu representante legal) de acordo com a legislação vigente e normas da instituição:

- Durante o internamento: o prontuário pode ser consultado mediante solicitação à Enfermagem apenas pelo próprio paciente ou pelo representante legal;

- Após alta hospitalar: somente o próprio paciente ou representante legal, preenchendo formulário de solicitação na direção técnica, com custeio das custas de cópia do documento, e retorno no prazo indicado para retirada do mesmo;

- Em caso de óbito, segue-se trâmite similar na Direção Técnica por parente de até 3º grau devidamente identificado;

- Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;

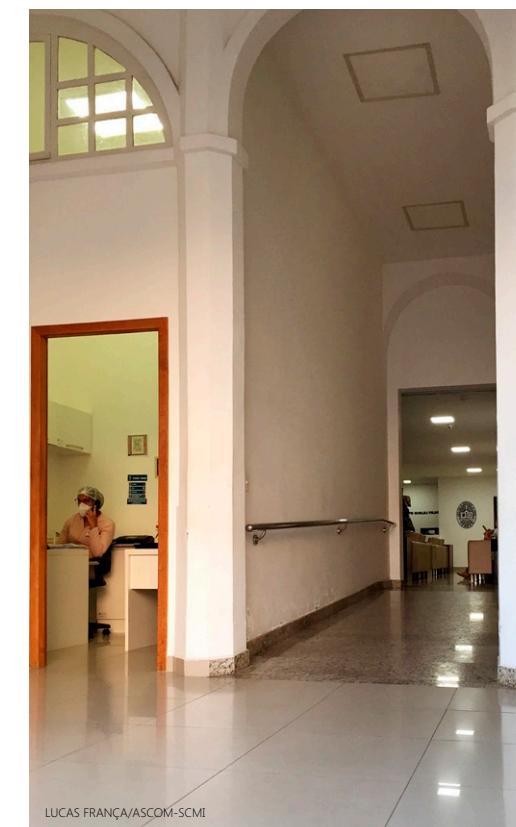


RESPONSABILIDADES DO PACIENTE

- Nenhuma medicação além das prescritas durante a internação deve ser utilizada pelos pacientes na sua estadia no hospital sem que haja autorização do médico responsável pelo atendimento e acompanhamento do paciente;

- Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas e drogas ilícitas nas dependências do hospital e exigir que seus acompanhantes façam o mesmo;

- Fazer silêncio no hospital. O sono e o repouso são indispensáveis para a recuperação da sua saúde e dos outros pacientes.



LUCAS FRANÇA/ASCOM-SCMI

NORMAS E ORIENTAÇÕES A ACOMPANHANTES E VISITANTES

Sobre os horários de visita, é indispensável o cumprimento:

- Apartamentos - diariamente, das 10h às 21h.
- UTI 2 - diariamente, das 10h30min às 12h; das 16h às 17h30min.
- UTI 1 - diariamente, das 11h às 12h; das 16h30min às 17h30min.
- Enfermarias – terças/quintas/sábados/domingos: das 15h às 16h.
- No UTI 2, serão permitidos 04 (quatro) visitantes por leito/turno.
- Na UTI 1, serão permitidos 02 (dois) visitantes por leito/turno.



- Apartamentos com leitos duplos ou triplos = 02 visitas por vez/por paciente;
- Apartamentos com leitos individuais = 02 visitantes por vez.

- Conheça e respeite o funcionamento do hospital, contribuindo assim para a mais rápida recuperação do seu paciente;
- Informações sobre o paciente serão fornecidos somente pelo médico responsável;
- Modere: tom de voz, equipamentos de TV, celular;
- Evite temas que interfiram na harmonia necessária ao repouso dos pacientes;
- Visitas devem ocorrer de forma breve;
- Aos visitantes e acompanhantes, não é permitido o acesso ao hospital com trajes impróprios;
- Não é permitida entrada de crianças menores de 12 anos, exceto em situações previamente autorizadas;
- É proibido fumar em qualquer área do hospital, incluindo área aberta conforme Lei Federal Nº. 9294/96, sob pena de descredenciamento do hospital;
- É proibido o fornecimento de alimentação para o paciente, inclusive em datas festivas, a exemplo de aniversários, Natal, etc. exceto quando autorizado pelo nutricionista.
- 
IMAGEM STOCKPHOTOS/WEB

AJUDE NO CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

- Contribua para reduzir infecções relacionadas à assistência à saúde através da higienização das mãos. Higienize as mãos antes e após o contato com o paciente;
- É proibido: - sentar ou deitar no leito do paciente;
 - em leito desocupado ou no chão;
 - entrada de flores naturais;
- Evite o uso de unhas cumpriedas, anéis, relógios e pulseiras para prevenir riscos de contaminação;
- Não visite o paciente se estiver gripado, com dor de garganta, doença de pele, conjuntivite, entre outras;
- É obrigatório que o acompanhante retire-se do apartamento ou enfermaria quando da higienização de leitos e/ou durante procedimentos médicos e de enfermagem;
- Evite permanecer e circular nos corredores e em outros apartamentos/enfermarias sem que haja necessidade;
- O Hospital não oferece serviço de lavanderia para acompanhantes, sendo proibida lavagem de roupas nas enfermarias, bem como estender roupas sobre mobiliário;

A Direção do Hospital poderá descredenciar o acompanhante que descumprir as normas aqui dispostas ou apresentar outras condutas inadequadas ao ambiente hospitalar. Este hospital trabalha para boa qualidade do atendimento ao paciente. Contamos com sua preciosa colaboração.

Segurança do Paciente

A Santa Casa de Misericórdia de Itabuna implementa as 6 metas para segurança do paciente com o objetivo de oferecer um ambiente cada vez mais seguro aos pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde. Conheça as 06 Metas internacionais de Segurança do Paciente. (cartaz 06 metas em anexo no e-mail).

Gostaríamos de destacar a primeira meta, a identificação correta do paciente, pois trata-se dos primeiros cuidados para uma assistência segura. Essa ação é o ponto de partida para a correta execução das diversas etapas de segurança em nossa instituição. O processo de identificação do paciente deve ser capaz de identificar corretamente o indivíduo como sendo a pessoa para a qual se destina o serviço.

Para a identificação do nosso paciente utilizamos dois identificadores: o nome completo e data de nascimento. A identificação acontece por meio de pulseiras/etiqueta/crachá de identificação.

Lembre-se é importante:

- 1 Manter a pulseira/etiqueta/crachá de identificação até a alta.
- 2 Verificar se as informações estão corretas e legíveis.
- 3 Certifique-se de que a equipe assistencial faça a conferência de sua identificação antes de qualquer atendimento.



FALE COM A SCMI

Para solicitar informações ou registrar elogios, sugestões e reclamações, entre em contato com o SAC e Ouvidoria:

Por telefone: (73) 3214-9244

Pela internet: mande seu e-mail para ouvidoria@scmi.org.br

Pessoalmente na sala da **Ouvidoria**, situada no salão de entrada do Hospital Calixto Midlej Filho, antes da recepção.

Funcionamento: de Seg a Sex, das 8 às 11h e das 14 às 17h.

Não se esqueça de expressar sua avaliação sobre os serviços também através da Pesquisa de Satisfação, disponíveis junto às Caixas de Sugestões.



Ramais úteis

Telefonia **9100/9101**
Hotelaria Hospitalar **9223**
Internamento **9187/9143**
Portaria de Clientes **9140**

POSTOS DE ENFERMAGEM:
Pavilhão Carlos Maron **9219**
Pavilhão Corbiniano Freire **9119**
Pavilhão Francisco Ferreira **9148**
Pavilhão João Otávio **9151**
Serviço Social **9186**

**Rua Antônio Muniz, 200, Pontalzinho,
CEP: 45602-650 Itabuna - Bahia - Brasil.**

IMAGEM STOCKPHOTOS/WEB

Os termos epidemia e pandemia são dos mais antigos na medicina e sua distinção não pode ser feita com base apenas na maior ou menor incidência de determinada enfermidade em uma população.

IMAGEM STOCKPHOTOS/WEB



Epidemia

Se para epidemia a principal característica se constitui no elevado número de casos novos e sua rápida difusão, para endemia, que vem do grego clássico e significa "originário de um país, referente a um país", não basta somente o critério quantitativo, o que define o caráter endêmico de uma doença é o fato de ser a mesma peculiar a um povo, país ou região.

EPIDEMIAS E PANDEMIAS

Pandemia

Já a pandemia, palavra de origem grega, foi usada pela primeira vez por Platão com um sentido genérico, referindo-se a qualquer acontecimento capaz de alcançar toda a população, e o seu conceito moderno é o de uma epidemia de grandes proporções, que se espalha a vários países, em mais de dois continentes, aproximadamente ao mesmo tempo, como foi a Gripe Espanhola, a Influenza H1N1 e, a mais recente, do COVID-19. A maior mobilidade e o número de viagens realizado em todo o planeta.

O **Hospital Calixto Midlej Filho** informa que em casos de epidemias/pandemias as condutas hospitalares e fluxos poderão sofrer alterações. Ocorrendo isso o cliente será informado através de notas técnicas com embasamento a uma legislação vigente seja ela direcionada pelos órgãos competentes, a exemplo do Ministério da Saúde, secretarias estaduais e municipais de saúde, além do plano de contingência hospitalar, aprovado pelo médico infectologista da Comissão de Controle de Infecção hospitalar (CCIH).

Portanto nesses casos poderão ocorrer mudanças alterações ou até mesmo suspensão de alguns fluxos assistenciais, atendimento e horário de visitas.

