



Orientações aos Usuários do Hospital Santa Cruz

Horário de Visita

Os horários de visitas do Hospital Santa Cruz têm como objetivo manter um ambiente mais tranquilo e apropriado para a recuperação dos seus pacientes, pensando sempre no seu bem estar e segurança. Além disso, proporciona à equipe multidisciplinar uma assistência mais direcionada aos pacientes e melhora a qualidade e eficácia do atendimento.

Ala Santo Antônio, Ala Santa Clara, Ala São Francisco, Maternidade e Pediatria

É permitido a permanência de 1 acompanhante 24h e 2 visitantes concomitantes nos horários determinados.

11h30min às 12h30min

17h às 18h30min

Troca de acompanhantes:

7h às 8h e 9h30min às 10h

14h às 14h30min e 18h às 19h

21h30min às 22h30min

UTI adulto

Visita Social – das 13h30min às 14h e das 21h às 21h30min, liberados 03 visitantes no leito (sendo 01 visitante de cada vez).

Visita Ampliada – dois acompanhantes do paciente serão cadastrados pela equipe da UTI no momento da internação e estes acompanhantes terão acesso liberado ao leito das 8h às 9h (01 pessoa) e das 13h30min até as 21h30min (2 pessoas – revezando-se, uma de cada vez).

Unidade de Cuidados Intermediários neo-pediátricos (UCI)

É permitido 02 visitantes por horário. Mãe e pai liberados 24h (exceto na passagem de plantão*)

17h às 17h30min

22h às 22h30min

Unidade de Tratamento Intensivo neo-pediátrica (UTI NEO-PED)

É permitido 02 visitantes. Mãe e pai liberados 24h (exceto na passagem de plantão*)

17h às 17h30min

*Horários de Passagem de Plantão: 6h50min às 7h20min; 12h50min às 13h20min; 18h50min às 19h20min e 0h50 às 1h10.

Sala de Espera para Familiares e Acompanhantes

As salas de espera não possuem estrutura para pernoite de acompanhantes. No intuito de garantir acomodação e organização, as salas de espera funcionam da seguinte forma:

Número de acompanhantes:

Centro Obstétrico: 04 acompanhantes, mais um em sala de parto para o momento do nascimento.

Hemodinâmica: 01 acompanhante.

Centro Cirúrgico: Paciente Adulto - 1 acompanhante.

Paciente pediátrico/criança - 02 acompanhantes.

Horários para informações:

Centro Cirúrgico: 10h, 12h, 15h, 18h e 21h.



Horários das Refeições dos Pacientes

Café da manhã	7h30
Lanche	10h
Almoço	11h15
Lanche	15h
Jantar	19h
Ceia	21h

As refeições oferecidas aos pacientes são prescritas e padronizadas pela equipe de nutricionistas do HSC e devem ser rigorosamente seguidas, pois contribuem de forma significativa no processo de recuperação. Sendo assim, não traga alimentos externos.

Em caso de dúvidas, solicite informações ao Serviço de Nutrição e Dietética pelo ramal 7481.

Serviços

Serviços de higienização

Ofertado durante 24 horas e de acordo com as normativas previstas nas legislações vigentes. Em casos de necessidade, acione a equipe da higienização ou enfermagem do setor. Ainda, é possível entrar em contato pelo ramal 1805.

Serviço de ouvidoria

O Hospital Santa Cruz, seguindo os preceitos de humanização, oferece um serviço de Ouvidoria, que se constitui como um espaço representativo das demandas dos usuários. Este espaço serve também para manifestar a opinião sobre atendimento, instalações e serviços oferecidos.

Em caso de dúvidas, entrar em contato: ramal 7411/ e-mail: ouvidoriahsc@unisc.br. Atendimento das 8 às 17 horas, sem fechar ao meio-dia.

Serviços de recepção

O HSC possui um sistema de controle de acesso por meio de catracas e apresentação de documentos de identificação, visando a segurança de todos os usuários. Deste modo, atenção para a utilização das etiquetas de identificação. Elas são de uso obrigatório! Ao sair do Hospital, descarte a etiqueta.

O cartão do visitante é indispensável para a liberação da catraca ao sair.



Responsabilidades Institucionais

- É de responsabilidade do hospital garantir a identificação com nome completo do paciente, não devendo este ser chamado pelo nome da doença, de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
- Garantir a identificação dos seus profissionais mediante o crachá em local visível.
- Garantir as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar estabelecidas pelo Ministério da Saúde, bem como garantir um espaço de esclarecimentos aos usuários sobre as mesmas.
- Proporcionar informações claras, objetivas e compreensíveis sobre o tratamento a ser realizado, os exames, medicamentos utilizados, os riscos, as alternativas de tratamento de acordo com o agravo e os resultados esperados. Informações sobre o estado clínico dos pacientes não serão fornecidas por telefone.
- Preencher corretamente o prontuário, garantindo junto ao mesmo o conjunto de documentos sobre o histórico do paciente, incluindo exames, condutas terapêuticas e registros clínicos.
- É de responsabilidade do hospital, mediante a manutenção do sigilo profissional, resguardar os segredos do paciente, exceto em casos que ofereçam risco ao mesmo, a terceiros ou à saúde pública.
- A privacidade dos usuários será mantida, garantindo atendimento em lugar adequado e cuidado por parte dos profissionais.
- As crenças religiosas e espirituais serão respeitadas, podendo ser solicitado e/ou recusado esta assistência por parte do usuário.
- Manter a preservação da imagem e identidade dos pacientes, respeitando valores éticos, morais e culturais, independente das condições de saúde e estado de consciência.
- Em casos de óbito, é de responsabilidade do hospital contatar os familiares ou responsáveis imediatamente após o ocorrido.

Responsabilidades do Paciente

- É de responsabilidade do paciente e de seu acompanhante fornecer informações completas sobre o seu histórico de saúde, procedimentos e doenças.
- É imprescindível que o paciente e/ou acompanhante informe qualquer mudança em seu estado de saúde aos profissionais responsáveis pelo seu cuidado.
- O tratamento de saúde também é de responsabilidade do paciente. É muito importante seguir as orientações da equipe multiprofissional e, em casos de recusa, entender os riscos aos quais está se expondo.
- O paciente e seu acompanhante precisam participar do plano de alta hospitalar, atentando para as orientações quanto aos cuidados após a internação.

- As dependências do hospital são utilizadas por muitos usuários. Por isso, solicita-se o zelo com a propriedade, cuidado com a organização e limpeza do ambiente.
- É recomendado o cuidado com o tom de voz e com o uso de aparelhos celulares em ambiente hospitalar. Assim como evitar ruídos que possam atrapalhar o descanso dos pacientes.
- Não é permitido fumar (conforme lei federal nº 9642), consumir bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas e portar armas nas dependências do Hospital.
- O Hospital Santa Cruz estabelece uma política de descarte de lixo. Antes de descartar, leia os rótulos, fixados nas lixeiras, com atenção.
- Aceitar orientações somente dos profissionais da equipe multiprofissional. Todos os funcionários possuem crachás de identificação.
- Não mexer nos equipamentos médico-hospitalares.
- É recomendado não portar objetos de valor como jóias, relógios, eletrônicos em geral, dinheiro, entre outros. Trazer somente o necessário. O hospital não se responsabiliza por objetos pessoais dos usuários.
- Chamar a equipe de enfermagem para qualquer dúvida ou situação de emergência.
- O Hospital Santa Cruz adota uma política para evitar o desperdício, mediante as seguintes medidas: Apagar as luzes, a TV e o ar condicionado ao sair do quarto ou quando não houver necessidade; usar o enxoval hospitalar de forma consciente (há uma rotina de trocas em casos de necessidade); quando da utilização do ar-condicionado, manter as portas e janelas fechadas.
- É de responsabilidade do paciente/familiar providenciar produtos/objetos para higiene, como toalhas de banho, escova de dentes, sabonete, entre outros.
- É recomendado que os medicamentos de uso domiciliar sejam entregues para a equipe assistencial.
- É vedado o uso de celular e similares para a realização de imagens nas dependências do HSC, sem prévia e expressa autorização da direção. É vedada completamente a divulgação de fotos de pacientes internados no Hospital Santa Cruz sem a devida autorização da Direção do Hospital e da família do paciente e do acompanhamento da Assessoria de Comunicação.

Responsabilidades do Acompanhante

- É de responsabilidade do paciente e de seu acompanhante fornecer informações completas sobre o seu histórico de saúde, procedimentos e doenças.
- É imprescindível que o paciente e/ou acompanhante informe qualquer mudança em seu estado de saúde aos profissionais responsáveis pelo seu cuidado.
- O paciente e seu acompanhante precisam participar do plano de alta hospitalar, atentando para as orientações quanto aos cuidados após a internação.
- As dependências do hospital são utilizadas por muitos usuários. Por isso, solicita-se o zelo com a propriedade, cuidado com a organização e limpeza do ambiente.
- É recomendado o cuidado com o tom de voz e com o uso de aparelhos celulares em ambiente hospitalar. Assim como evitar ruídos que possam atrapalhar o descanso dos pacientes.

- É necessário respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da instituição. Ainda, não se aproximar de outros leitos que não sejam o do familiar.
- É de responsabilidade do acompanhante higienizar as mãos antes e após o acesso ao seu familiar.
- A refeição servida ao paciente é para consumo exclusivo do mesmo. Não consumir as sobras dos alimentos, pois a aceitação à comida faz parte do tratamento clínico.
- Evitar o consumo de chimarrão nas dependências do hospital.
- Não utilizar as camas desocupadas. Elas estão organizadas para receber um novo paciente.
- O enxoval é para uso hospitalar. Não é permitido levar o mesmo para casa.
- Evitar trazer crianças para realizar visitas.
- Não é permitido fumar (conforme lei federal nº 9642), consumir bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas e portar armas nas dependências do Hospital.
- É importante que o familiar/acompanhante preze pela Segurança do Paciente: atentar que o paciente tenha sempre a pulseira branca de identificação, manter as grades do leito sempre elevadas e evitar deixá-lo sem acompanhante.
- Não sentar na cama do paciente. Priorizar o uso das poltronas.
- O Hospital Santa Cruz estabelece uma política de descarte de lixo. Antes de descartar, ler os rótulos, fixados nas lixeiras, com atenção.
- Aceitar orientações somente dos profissionais da equipe multiprofissional. Todos os funcionários possuem crachás de identificação.
- Evitar trazer flores. O perfume pode causar irritações e alergias.
- Não mexer nos equipamentos médico-hospitalares.
- Evitar interferir nos procedimentos realizados pelos profissionais da equipe multiprofissional. Dúvidas devem ser esclarecidas após o atendimento.
- Evitar realizar visitas quando estiver apresentando os seguintes sintomas: febre, tosse, diarreia e resfriados.
- Não é permitido visitar outros pacientes com o mesmo cartão de visitas.
- É recomendado não portar objetos de valor como jóias, relógios, eletrônicos em geral, dinheiro, entre outros. Trazer somente o necessário. O hospital não se responsabiliza por objetos pessoais dos usuários.
- Chamar a equipe de enfermagem para qualquer dúvida ou situação de emergência.
- O Hospital Santa Cruz adota uma política para evitar o desperdício, mediante as seguintes medidas: Apagar as luzes, a TV e o ar condicionado ao sair do quarto ou quando não houver necessidade; usar o enxoval hospitalar de forma consciente (há uma rotina de trocas em casos de necessidade); quando da utilização do ar-condicionado, manter as portas e janelas fechadas.
- É de responsabilidade do paciente/familiar providenciar produtos/objetos para higiene, como toalhas de banho, escova de dentes, sabonete, entre outros.
- É vedado o uso de celular e similares para a realização de imagens nas dependências do HSC, sem prévia e expressa autorização da direção. É vedada completamente a divulgação de fotos de pacientes internados no Hospital Santa Cruz sem a devida autorização da Direção do Hospital e da família do paciente e do acompanhamento da Assessoria de Comunicação.



ASSOCIAÇÃO PRÓ-ENSINO EM SANTA CRUZ DO SUL - APESC
Rua Fernando Abbott, 174 - 96810-072 - Santa Cruz do Sul - RS
Fone/Fax (51) 3713-7400
www.hospitalstacruz.com.br - hsc@unisc.br

QR code para
versão em PDF