



# Manual do PACIENTE



# Boas-Vindas

Seja bem-vindo ao Hospital Santa Rita!

Agradecemos por confiar sua saúde aos nossos cuidados.

Nosso compromisso é proporcionar a você a melhor assistência, oferecendo uma experiência acolhedora e tranquila durante toda a sua estadia. Este manual foi desenvolvido para orientá-lo sobre como acessar nossos serviços e obter informações essenciais, desde a sua chegada até o momento da alta.

Estamos à disposição para oferecer o suporte necessário, com foco no seu bem-estar e em sua recuperação rápida e segura. A nossa equipe estará sempre pronta para cuidar de você com dedicação e respeito.

Conte conosco para o que precisar!

Este material é destinado exclusivamente a pacientes, médicos e colaboradores do Hospital Santa Rita e não deve ser compartilhado com terceiros sem autorização prévia e por escrito da instituição.





## Sobre Nós

O Hospital Santa Rita é uma das instituições de saúde mais longevas da capital paulista. Nos últimos anos, a instituição tem passado por um processo de refundação, com transformações significativas em sua infraestrutura, em seus serviços e na modernização de seu parque tecnológico.

Em 2024, ao completar 100 anos, o Santa Rita celebra não apenas um marco, mas a história de uma instituição que, ao longo de um século, tem sido um porto seguro para milhares de vidas.

Em cada leito, em cada atendimento, a essência do Santa Rita se faz presente: um compromisso profundo com a saúde, a recuperação e o bem-estar de seus pacientes, de suas famílias e de seus colaboradores.

Com um olhar sempre voltado para o futuro, o Santa Rita reafirma sua missão de continuar se reinventando, sem abrir mão do compromisso com o acolhimento e com o verdadeiro sentido de cuidar.

## Missão

Oferecer aos nossos pacientes e à comunidade excelência em cuidados assistenciais, retribuindo, de forma justa, segura e adequada, a confiança depositada em nós por nossos clientes.



*Recepção do Hospital*

## Localização

O Hospital Santa Rita está localizado em uma localização privilegiada, nas imediações da icônica Avenida Paulista. Em seu entorno, a instituição dispõe de uma ampla variedade de serviços, como drogarias, lanchonetes e restaurantes na Avenida Rodrigues Alves e na Rua Joaquim Távora, além de diversas lojas e bancos na Rua Domingos de Moraes.

A região também oferece boas opções de lazer, com o Shopping Pelotas e o SESC Pelotas, ambos nas proximidades. Para quem utiliza de transporte público, a Estação Ana Rosa (Linha Azul do metrô) está a apenas 400 metros do hospital, enquanto as estações Vila Mariana (Linha Azul) e Paraíso (Linhas Azul e Verde) ficam a menos de 1 km de distância, facilitando o acesso à região.



 Google Maps



Google Maps

## Internação

Para o sucesso do tratamento, é fundamental compreender as razões da internação, os procedimentos previstos e suas implicações. Por isso, é essencial manter um diálogo aberto e contínuo com o médico.

Ao chegar ao hospital, o paciente ou seu acompanhante deve fornecer à equipe de saúde informações detalhadas sobre o histórico médico, receitas de medicamentos em uso, laudos sobre alergias e procedimentos previamente realizados.

A comunicação eficaz com os profissionais de saúde, desde a admissão, é essencial por diversos motivos:

**Compreensão da Condição:** Entender as razões da internação permite que a equipe médica avalie a situação de forma precisa, proporcionando os cuidados necessários e adequados ao quadro clínico do paciente.

*Quarto de Internação - Hospital Santa Rita*





*Banco de Imagens*

### **Histórico Médico:**

Compartilhar o histórico médico, incluindo doenças anteriores, cirurgias e condições crônicas, é essencial para que os médicos e a equipe multidisciplinar possam adaptar os planos de tratamento de maneira mais segura e eficiente.

**Medicamentos em Uso:** Apresentar as receitas de medicamentos em uso e compartilhar com a equipe assistencial os horários de administração (incluindo os de venda livre e suplementos) é essencial para evitar interações medicamentosas e garantir práticas seguras de prescrição.

**Alergias:** Comunicar à equipe médica qualquer alergia a medicamentos, alimentos ou outras substâncias (e apresentar carta médica, caso possua) é fundamental para prevenir reações adversas durante o tratamento.



**Preferências do paciente:** dialogar sobre suas preferências e preocupações permite uma abordagem mais personalizada no cuidado, o que contribui para maior satisfação e adesão ao tratamento.

*Estimular um diálogo aberto entre pacientes, suas famílias e os profissionais de saúde promove um ambiente colaborativo, resultando em melhores desfechos para a saúde.*



*Banco de Imagens*

Recomendamos que pacientes e seus responsáveis busquem informações antecipadas sobre a cobertura de seu plano ou seguro de saúde. É essencial verificar quais procedimentos, serviços e honorários médicos estão realmente incluídos, a fim de evitar contratempos no momento da internação.

Durante a admissão, você poderá receber uma lista de itens que não são cobertos pelo seu plano. Para esclarecimentos sobre valores e serviços, dirija-se ao setor de Tesouraria.

## Hospedagem

### CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE

Estabelecemos um plano de cuidado personalizado, de acordo com as necessidades de cada paciente, conforme determinado pela equipe assistencial. Para garantir o cumprimento dessa programação, a colaboração de acompanhantes e visitantes é fundamental.

**Orientações para visitas:** mantenha o tom de voz baixo para criar um ambiente tranquilo e limite o número de visitas, contribuindo para a privacidade e conforto do paciente.

**Durante a estadia:** recomendamos que o paciente traga seus próprios itens de higiene pessoal, como escova de dentes, creme dental, chinelos e roupas confortáveis.



## Segurança

Para garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes, siga as orientações abaixo:

**Quarto:** Mantenha o quarto trancado sempre que o paciente e/ou acompanhante estiverem ausentes. A chave deve ser entregue no Posto de Enfermagem.

**Pertences:** Recomenda-se que anéis, brincos, pulseiras, correntes e outros objetos pessoais sejam deixados em casa ou guardados (sob supervisão) no quarto.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o setor de Hotelaria pelo ramal 6178.

**Entregas de encomendas:** As entregas devem ser direcionadas à Recepção Central, na entrada principal do hospital, no horário das 6h às 22h. O acompanhante será acionado para retirar os itens e realizar o pagamento, se necessário, garantindo uma entrega segura e eficiente.



Banco de Imagens



## Achados e Perdidos

Se você acredita ter perdido algum item no Hospital Santa Rita, entre em contato com o setor de Hotelaria para verificar se ele foi encontrado.

Caso tenha encontrado algo que não lhe pertença, pedimos a gentileza de entregá-lo na Recepção Central, para que possamos devolvê-lo ao proprietário.

Para informações sobre a retirada de pertences e documentos, entre em contato:

Telefone: (11) 5908-6000 — Ramal 6178.



*Leitos de Enfermaria - Hospital Santa Rita*



## Visitas e Acompanhantes

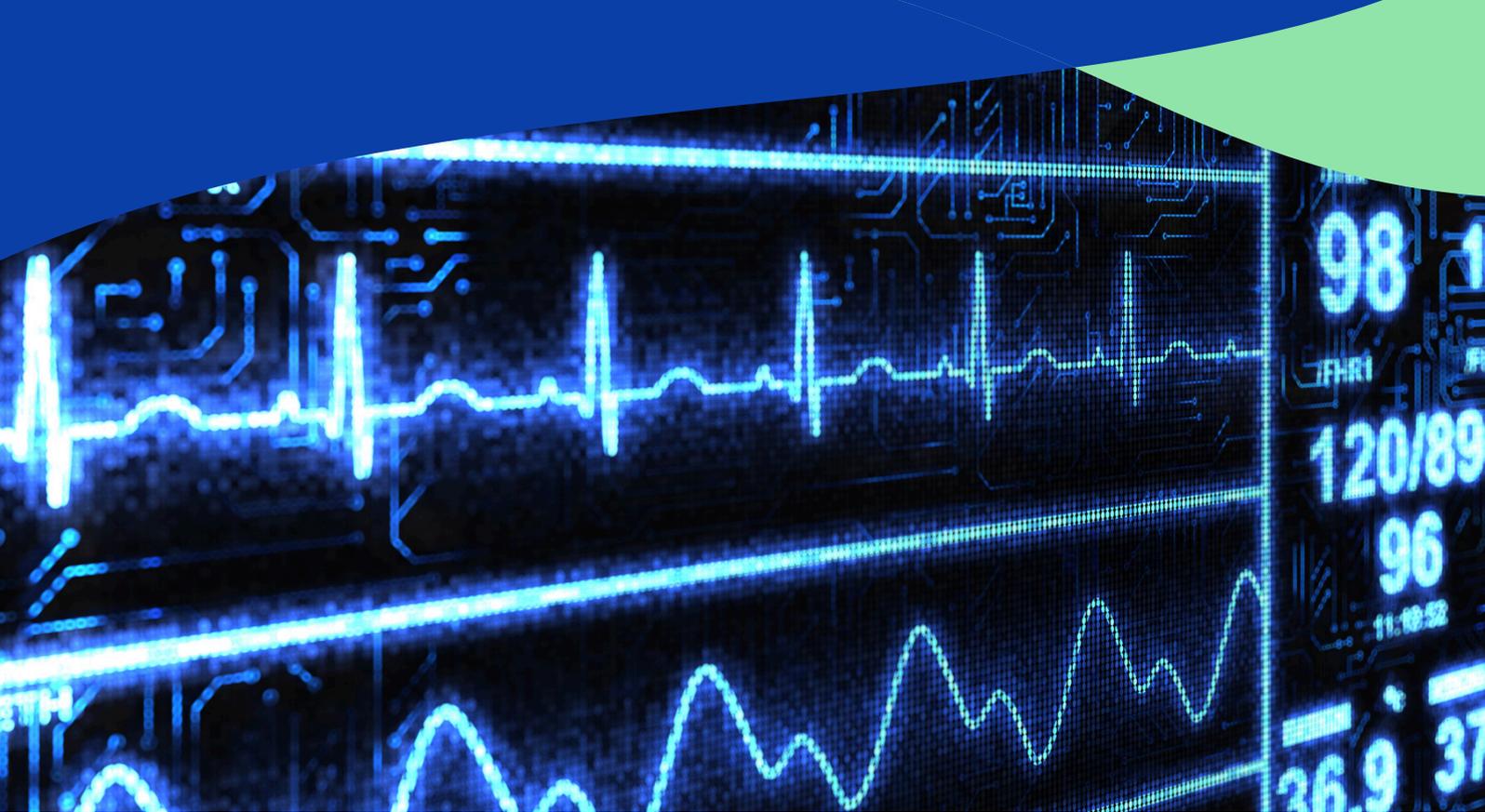
As visitas nas unidades de internação são permitidas, exceto nos seguintes casos:

- quando há proibição médica;
- por solicitação por escrito do paciente ou responsável (feita de próprio punho e entregue à equipe assistencial);
- por necessidade de isolamento.

**Importante:** A visita de crianças menores de 12 anos não é permitida, exceto em casos excepcionais, nos quais há liberação pela equipe assistencial. Nestes casos, é necessário planejar previamente com a equipe assistencial.

**Horário - Apartamento:** das 10h às 21h, permitindo a presença de até 2 (duas) pessoas por vez. Lembre-se de que o paciente tem direito a um acompanhante.

**Horário - Enfermaria:** das 10h às 21h, permitindo a presença de apenas 1 (uma) pessoa por vez. Não é permitido acompanhante, exceto nos casos exigidos por lei.



*Banco de Imagens*



## Visitas e Acompanhantes

### Horário - UTI:

- **das 14h às 15h:** 4 (quatro) visitantes, 2 (duas) pessoas por vez.
- **das 21h às 21h30:** 2 (dois) visitantes, sendo 1 (uma) pessoa por vez.

**Boletim Médico:** durante o horário de visita, às 14h, será fornecido o boletim médico. As orientações e os horários de visita podem ser alterados em casos de situações excepcionais, como epidemias ou pandemias.

**Transferências para UTI:** caso o paciente seja transferido para a UTI, solicitamos que o acompanhante libere o apartamento o mais breve possível.



Banco de Imagens



## WiFi

O Hospital Santa Rita, oferece acesso gratuito à internet para os pacientes, acompanhante e visitantes. Utilize a rede de Wi-Fi **HSR PACIENTES E VISITANTES**.

## Alta Hospitalar

Após a alta hospitalar, o paciente e seu acompanhante têm um prazo de até 1 (uma) hora para desocupar o quarto. Caso esse tempo seja ultrapassado, será cobrada uma diária adicional conforme as normas do hospital.

Despesas não cobertas pelo convênio após esse período também serão de responsabilidade do paciente e/ou do acompanhante.

Antes da saída, a enfermeira do setor realizará a liberação do paciente, entregando as orientações de alta e os documentos relacionados à internação. Por gentileza, verifique se todos os exames e pertences foram devolvidos e recolhidos antes de deixar o hospital.



## Contas Hospitalares

O setor da Tesouraria é responsável por fornecer informações sobre depósitos e extratos da conta de internação, que podem ser solicitados diariamente.

Nos casos de pacientes particulares ou quando houver serviços não cobertos pelo plano de saúde, o acompanhante ou responsável deve comparecer à Tesouraria — localizada no estacionamento do Hospital— de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou entrar em contato pelo ramal 6299.

Caso a alta ocorra fora do horário de expediente, a equipe da Tesouraria entrará em contato posteriormente, por WhatsApp, telefone, e-mail ou carta registrada, para informar sobre a conta hospitalar e eventuais pendências financeiras.

Reforçamos que informações sobre pacientes ou tratamentos não devem ser compartilhadas por esses canais. Todas as cobranças e esclarecimentos relacionados a valores devem ser tratados exclusivamente com a Tesouraria.

*Banco de Imagens*



# Prevenção e Controle de Infecção Hospitalar



Algumas medidas são fundamentais para minimizar o risco de transmissão de microrganismos entre pacientes, profissionais de saúde e visitantes. Portanto, as orientações a seguir são essenciais e devem ser rigorosamente seguidas para garantir maior segurança a todos os envolvidos.

**Higienização das Mãos:** deve ser realizada antes e após o contato com o paciente, utilizando água e sabão ou um antisséptico à base de álcool. Confira o passo a passo:



1- Aplique o sabonete líquido na palma da mão.



2- Ensaboe as palmas das mãos, friccionando-as entre si.



3- Esfregue a palma da mão esquerda contra o dorso da mão direita (e vice-versa), entrelaçando os dedos.



4 - Esfregue o dorso dos dedos de uma mão contra a palma da mão oposta (e vice-versa), segurando os dedos com movimento vai-e-vem.



5 - Esfregue o polegar direito contra a palma da mão esquerda (e vice-versa), utilizando movimento circular.



6- Friccione as pontas dos dedos e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fechada em forma de concha, e vice-versa.



7 e 8 - Enxague bem as mãos, evitando o contato com a torneira e seque-as completamente, iniciando pelas mãos e seguindo para os punhos.

## PRECAUÇÕES ESPECÍFICAS OU ISOLAMENTOS

Essas são medidas implementadas pela instituição para prevenir a transmissão de microrganismos, seja por contato direto ou por via aérea. Tais medidas são fundamentais para proteger pacientes, profissionais de saúde e visitantes, promovendo um ambiente mais seguro e controlado.

### **Outras Medidas Importantes:**

**É estritamente proibido** manter alimentos expostos no ambiente, pois isso pode atrair vetores como formigas, moscas e baratas.



## Qualidade e Segurança do Paciente

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente abrange um conjunto de ações destinadas a promover o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos por nossa instituição. Essa política está pautada em cuidados seguros, eficazes, centrados no paciente, oportunos, eficientes e equitativos.

O Hospital Santa Rita está alinhado às iniciativas globais voltadas para a segurança do paciente e a qualidade assistencial, demonstrando um compromisso sólido com a cultura de segurança e a melhoria contínua dos processos.

*Banco de Imagens*



**É muito importante que todos estejam cientes das metas internacionais de segurança e participem ativamente desse processo, contribuindo para a proteção e o bem-estar.**

**Identificação do paciente: a equipe assistencial** confere a pulseira de identificação, verificando o nome completo e a data de nascimento, antes da administração de medicamentos e da realização de procedimentos.

**Comunicação efetiva:** todas as informações referentes ao cuidado do paciente são registradas no Prontuário Eletrônico do Paciente. Além disso, a comunicação dessas informações é realizada com o paciente e seu acompanhante de forma clara e de fácil entendimento.

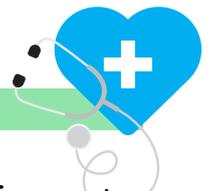
*Banco de Imagens*



**Medicamentos:** A checagem de medicamentos deve ser realizada, preferencialmente, por meio eletrônico, no qual os profissionais verificam a medicação, a via de administração e confirmam as informações com a prescrição médica. Além disso, o paciente tem o direito de saber quais medicamentos serão administrados.



*Banco de Imagens*



**Procedimentos e cirurgias:** antes de qualquer procedimento cirúrgico, a equipe realiza uma dupla checagem do tipo do procedimento, do local da intervenção, dos dados completos do paciente, além da conferência dos materiais e equipamentos necessários para a realização da cirurgia.

**Higienização das mãos:** como já orientado anteriormente, a higienização das mãos deve ser realizada antes de tocar no paciente, antes de realizar procedimentos, após o contato com fluidos e secreções, após tocar no paciente e em superfícies próximas a ele, prevenindo infecções relacionadas à assistência à saúde.

**Prevenção de queda:** os profissionais realizam uma avaliação do risco de queda em todos os pacientes internados. Aqueles com risco elevado serão identificados com uma pulseira roxa e na placa multidisciplinar. Familiares, acompanhantes e pacientes são orientados a fim de prevenir o risco de queda durante a permanência no hospital.

*A intensidade da dor é monitorada pela equipe assistencial durante toda a internação. O paciente não deve sentir dor. Sempre que necessário, solicite ajuda.*



Banco de Imagens

## Direitos e Deveres do Paciente

O Hospital Santa Rita tem como prioridade o bem-estar e a saúde de seus pacientes. Por isso, é fundamental que todos conheçam os direitos e deveres descritos neste manual, a fim de preservarmos nosso compromisso com a qualidade do atendimento.

É importante ressaltar que a não observância das normas internas da instituição por parte dos acompanhantes pode resultar em sanções.

## DIREITOS

- Receber atendimento seguro, eficaz, digno, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de raça, credo, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.
- Ser identificado pelo seu nome completo e data de nascimento.
- Usar o nome social, podendo indicar o nome pelo qual prefere ser chamado, independentemente daquele que consta no seu registro civil.
- Ter segurança e integridade física nas dependências da instituição.
- Ter acompanhante durante todo o período da internação em apartamento (não aplicável à enfermaria, exceto nos casos exigidos por lei).
- Identificar adequadamente o profissional que o está atendendo, a, por meio de crachás visíveis, legíveis e que contenham nome completo, função, cargo e nome da Instituição.
- Receber informações claras sobre os procedimentos, diagnósticos e tratamentos aos quais será submetido:

## DIREITOS

- a. Hipóteses Diagnósticas:** considerações iniciais sobre possíveis condições médicas.
  - b. Diagnósticos Realizados:** resultados confirmados e condições diagnosticadas.
  - c. Exames Solicitados:** listagem de exames requeridos para análise e confirmação diagnóstica.
  - d. Ações Terapêuticas:** intervenções propostas para o tratamento da condição identificada.
  - e. Riscos, Benefícios e Inconvenientes:** avaliação das medidas diagnósticas e terapêuticas, incluindo vantagens e desvantagens.
  - f. Duração Prevista do Tratamento:** estimativa do tempo necessário para o tratamento proposto.
  - g. Procedimentos Invasivos:** para intervenções que exijam anestesia, informações sobre a necessidade, tipo de anestesia, instrumental utilizado, partes do corpo afetadas, efeitos colaterais, riscos e consequências indesejáveis, além da duração esperada do procedimento.
  - h. Exames e Condutas:** detalhamento dos exames e tratamentos que o paciente será submetido.
  - i. Finalidade dos Materiais Coletados:** objetivo e importância dos exames realizados a partir dos materiais coletados.
  - j. Alternativas de Diagnósticos e Terapias:** opções disponíveis, tanto no serviço de atendimento quanto em outros locais, para diagnósticos e tratamentos.
  - k. Informações Adicionais:** qualquer outra informação que o profissional considerar relevante para o entendimento do paciente.
- Ouvir a opinião de outro profissional habilitado, caso deseje, assim como solicitar a substituição do médico ou de outro profissional responsável pelo seu atendimento.

Recusar procedimentos, desde que adequadamente informado sobre eles, ciente das consequências efetivas ou potenciais de sua decisão. Nos casos em que o paciente não possa manifestar sua vontade, esse direito é estendido ao seu representante legal.

## DIREITOS

- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados, bem como a procedência de sangue e hemoderivados, antes de recebê-los.
- Ter a confidencialidade de todas as informações resguardadas, com a garantia do sigilo profissional, exceto quando isso representar risco a terceiros ou à saúde pública, conforme a LGPD.
- Receber ou recusar assistência psicológica, social ou religiosa, conforme sua vontade.
- Manter sua privacidade, durante o tratamento.
- Manifestar, de forma prévia e expressa, sobre os cuidados e tratamentos que deseja ou não receber, nos casos de doença incurável e terminal.
- Ter o prontuário preenchido de forma correta e legível, incluindo um conjunto padronizado de documentos que abrangem o histórico do paciente, o início e a evolução da doença, o raciocínio clínico, os exames realizados, a conduta terapêutica adotada, além de outros relatórios e anotações clínicas relevantes.
- Direito à liberdade de crença religiosa, sendo respeitadas as condições do paciente.

## DIREITOS

- Receber, por escrito, o diagnóstico e o tratamento recomendado, incluindo a identificação do profissional responsável, bem como o número de registro no órgão regulador e de controle da profissão.
- Receber as receitas da seguinte maneira:
  - a.** Digitadas ou escritas de forma legível;
  - b.** Sem o uso de códigos ou abreviações;
  - c.** Com o nome do profissional e seu número de registro no órgão regulador da profissão;
  - d.** Acompanhadas da assinatura do profissional;
  - e.** Contendo o nome genérico das substâncias prescritas.
- Em conformidade com o ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), que assegura a proteção integral à criança e ao adolescente – definindo adolescente como a pessoa que possui idade entre 12 e 18 anos – o Hospital Santa Rita garante condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsáveis durante a internação das crianças e adolescentes.

## DIREITOS

- Em cumprimento ao ESTATUTO DO IDOSO (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003), que estabelece os direitos das pessoas com 60 anos ou mais, o Hospital Santa Rita assegura ao idoso internado ou sob observação o direito à presença de um acompanhante. O hospital deve proporcionar condições adequadas para a permanência desse acompanhante em tempo integral.

## DEVERES

- Fornecer informações verdadeiras sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias que possam causar dependência, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.
- É essencial que você informe ao seu médico sobre qualquer restrição pessoal, cultural ou religiosa em relação a tratamentos específicos. Essa comunicação é fundamental para garantir que suas crenças e necessidades sejam respeitadas durante o cuidado.

## DEVERES

- O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do hospital. Caso haja dúvidas sobre sua saúde ou tratamento, é importante esclarecê-las, pois será responsável pelas consequências de qualquer recusa em seguir as orientações.
- É imprescindível respeitar as regras de funcionamento do Hospital Santa Rita, comportando-se de maneira ética e moral em suas dependências.
- O paciente também deve respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição, evitando ruídos excessivos e considerando o número e o comportamento de seus visitantes. Além disso, é fundamental observar a Lei Estadual nº 13.541, de 7 de maio de 2009, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em ambientes de uso coletivo, públicos ou privados.

## DEVERES

- Indique o contato de um familiar ou responsável que possa ser acionado pelo hospital em caso de necessidade. Essa informação é essencial para garantir uma comunicação eficaz e rápida, caso surja alguma situação que requeira atenção.
- Em conformidade com o direito de imagem previsto em nossa Constituição Federal, informamos que é proibida a realização de filmagens e/ou fotografias da equipe médica, assistencial e demais colaboradores do Hospital Santa Rita sem a devida autorização prévia. Essa medida tem como objetivo proteger a privacidade e a integridade dos profissionais envolvidos.

*Banco de Imagens*



*Banco de Imagens*



## Equipe Médica

O Hospital conta com um corpo clínico qualificado em diversas especialidades, responsável pela internação e acompanhamento dos pacientes em nossa instituição. É fundamental manter um contato constante com seu médico, pois ele coordena todos os esforços para o restabelecimento da sua saúde.

Além disso, dispomos de uma equipe de plantonistas, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, para atender a emergências.

## Equipe Multidisciplinar

A equipe multidisciplinar do Hospital Santa Rita, responsável pela assistência direta ao paciente, é composta por médicos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, farmacêuticos, entre outros profissionais.

Para assegurar a excelência na qualidade assistencial, que é um dos pilares da nossa instituição, a Política de Atendimento permite a atuação de profissionais externos somente para a realização de procedimentos multiprofissionais que não podem ser executados pelas nossas equipes internas.

## Alimentação

A dieta do paciente é definida pelo médico e/ou nutricionista, com o objetivo de atender às suas necessidades específicas, levando em consideração as características individuais de cada paciente.

## HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DOS PACIENTES

**Desjejum:** entre 7h e 8h.

**Almoço:** entre 11h e 12h.

**Lanche:** entre 14h e 14h30.

**Jantar:** entre 17h e 18h.

**Ceia:** entre 20h e 20h30.



A segurança alimentar é mantida por meio de um controle rigoroso de todos os nossos processos, que abrangem a compra, o recebimento, o armazenamento, o pré-preparo, o preparo e a distribuição dos alimentos aos pacientes.



Como paciente, você também desempenha um papel importante na segurança alimentar de suas refeições.

Para assegurar que suas refeições no hospital sejam seguras, é necessário seguir alguns cuidados:

- Respeite o jejum, caso tenha sido orientado pela equipe assistencial;
- O consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar não é permitido;
- Evite trazer alimentos de fora, pois o transporte pode comprometer a qualidade dos alimentos e causar toxinfecções. Situações excepcionais serão avaliadas pela equipe médica e nutricionista responsável;
- Consuma sua refeição imediatamente após ser servida pela copeira;
- Se estiver consumindo algum suplemento prescrito pelo seu médico, siga o prazo recomendado pela nutrição. Após aberto, armazene o suplemento na geladeira e consuma-o em até 24 horas. **É fundamental consumi-lo no mesmo dia para garantir o sucesso do seu tratamento.**



*Banco de Imagens*



## Refeição para acompanhante

Este serviço é disponibilizado pela equipe de Nutrição do Hospital Santa Rita, com as refeições sendo entregues juntamente com as dos pacientes nas unidades de internação.

Quando não houver cobertura para refeições por parte da operadora ou seguradora e o acompanhante desejar receber as refeições, estas serão cobradas em regime particular e devem ser pagas no momento da alta hospitalar no departamento de Tesouraria.

Em cumprimento ao ESTATUTO DO IDOSO (Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003), que estabelece os direitos das pessoas com 60 anos ou mais, o Hospital Santa Rita fornece, sem cobrança, café da manhã, almoço e jantar para um acompanhante.

Em caso de pacientes internados com necessidades especiais, quando determinado por ordem médica a permanência de um acompanhante, também será fornecido, sem cobrança, café da manhã, almoço e jantar para um acompanhante.

Todas as informações e dúvidas referentes às refeições para acompanhantes devem ser esclarecidas pelo setor de internação.

## Medicamentos de Uso Contínuo

Para garantir a segurança do tratamento, é imprescindível que pacientes que trouxeram de casa seus medicamentos de uso contínuo alinhem previamente com a Farmácia e a Equipe Assistencial a sua administração (caso seja necessário).

Durante a admissão, o enfermeiro registrará os medicamentos de uso contínuo, que serão discutidos com o médico e os farmacêuticos para a nova prescrição e/ou reconciliação medicamentosa, levando em consideração a nova condição de saúde do paciente.

Em situações excepcionais, como medicamentos fornecidos pelos programas da Secretaria da Saúde, pela Operadora de Saúde ou aqueles importados diretamente pelo paciente ou familiar, bem como prescrições de medicamentos não padronizados na instituição, o farmacêutico será acionado para realizar a validação medicamentosa.

Com base em critérios técnicos que permitam a validação do uso de medicamentos em situações excepcionais, esses medicamentos serão armazenados no posto de enfermagem, sob a supervisão da equipe de enfermagem. Para garantir a segurança do paciente e evitar a autoadministração, os medicamentos não serão mantidos no interior do quarto.

**A administração de medicamentos nas unidades assistenciais do hospital é de responsabilidade exclusiva das equipes de enfermagem e médica, incluindo os medicamentos que foram validados pelo farmacêutico em situações excepcionais.**





*Banco de Imagens*



## Estacionamento

Para sua conveniência, o hospital oferece um serviço de valet, administrado por uma empresa terceirizada, com cobrança realizada diretamente por esta. Todos os veículos são segurados contra danos, roubos e furtos, exceto objetos deixados no interior do veículo.

Mais informações, entre em contato pelo **ramal 6167**.



Banco de Imagens



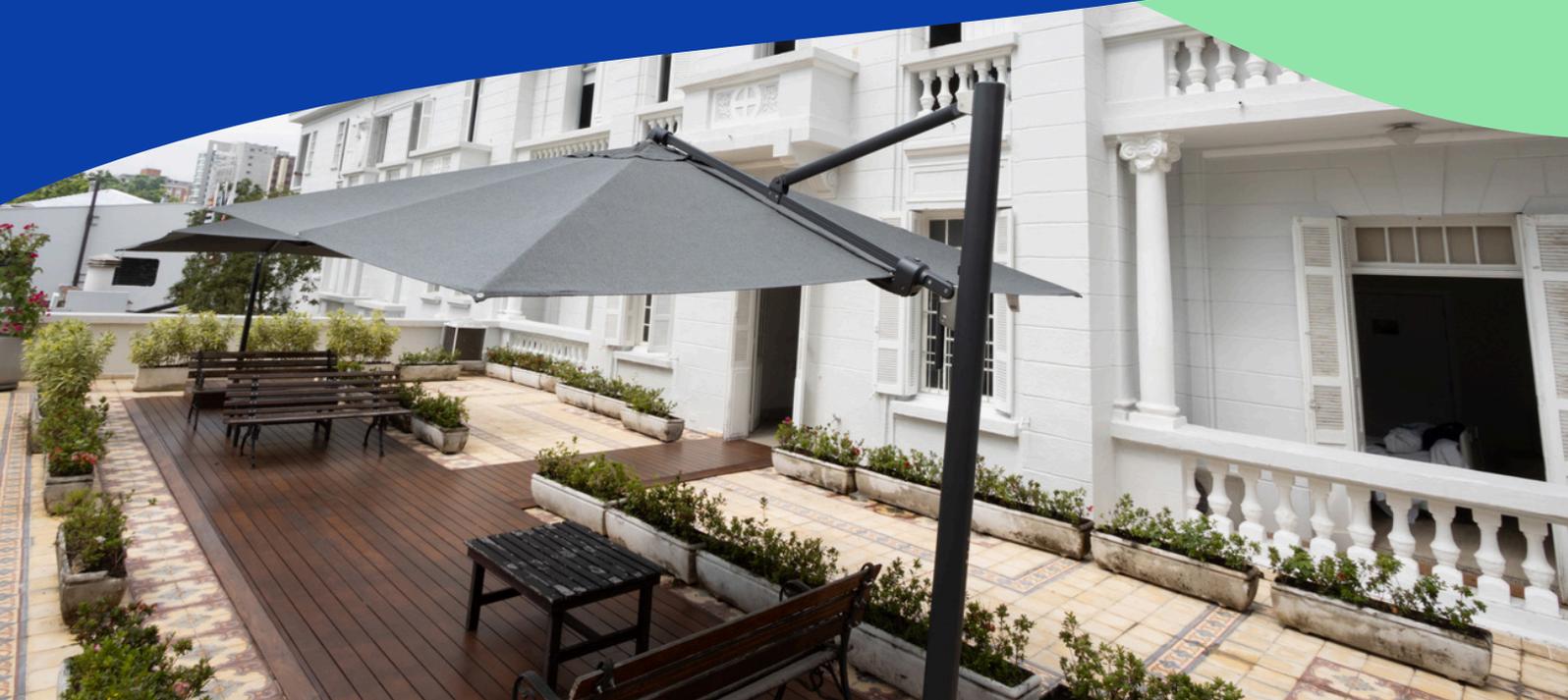
## Alerta de Golpe!

Diversos casos de golpes envolvendo pacientes e seus acompanhantes têm sido registrados em hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios e planos de saúde. Nessas situações, as vítimas são contatadas e recebem solicitações falsas de transferência de valores bancários, sob a alegação de que as despesas estão relacionadas ao pagamento de exames, medicamentos ou procedimentos realizados nas dependências dessas instituições.



### Reforçamos que:

- A Tesouraria pode, sim, entrar em contato para tratar de eventuais pendências ou valores excedentes. Nestes casos, confirme sempre a veracidade do contato pelo nosso PABX: (11) 5908-6000.
- Nunca pedimos dados bancários, senhas ou códigos por telefone ou mensagem.
- O Hospital não se responsabiliza por pagamentos realizados fora desses canais oficiais.



Terraço - área externa - Hospital Santa Rita



## Horários de Atendimento

**Pronto Atendimento e Internação:** 24h, sete dias por semana, incluindo estacionamento.

**Tesouraria:** de segunda a quinta-feira, das 7h às 18h e sexta-feira, das 7h às 17h.



## Canais de Relacionamento

### Agendamento Centro Médico e Diagnóstico

**Telefone/WhatsApp:** (11) 5908-6000

**E-mail:** [centraldeagendamento@hospitalsantarita.com.br](mailto:centraldeagendamento@hospitalsantarita.com.br)

**Horário:** de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h.  
Sexta-feira, das 8h às 17h. Exceto feriados.



Banco de Imagens



## Canais de Relacionamento

### Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

**Telefone:** (11) 5908-6121

**WhatsApp:** (11) 99788-4256

**E-mail:** [sac@hospitalsantarita.com.br](mailto:sac@hospitalsantarita.com.br)

**Horário:** de segunda a quinta, das 7h às 19h e sexta-feira, das 7h às 18h (exceto feriados).

### Ouvidoria

**E-mail:** [ouvidoria@hospitalsantarita.com.br](mailto:ouvidoria@hospitalsantarita.com.br)

### Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME)

Este canal é exclusivo para solicitações de cópia de prontuários (**somente após a alta hospitalar**). Lembrando que há cobranças para essas solicitações.

**Telefone:** (11) 5908-6094 ou (11) 5908-6153

**E-mail:** [same@hospitalsantarita.com.br](mailto:same@hospitalsantarita.com.br)

**Horário:** de segunda à sexta, das 8h às 17h.



Banco de Imagens



## Pesquisa de Satisfação

Queremos entender como foi sua experiência em nossa instituição. Por isso, solicitamos que todos os pacientes participem de nossa Pesquisa de Satisfação.

Você receberá um e-mail com um breve questionário sobre a sua experiência durante a internação, consulta ambulatorial ou atendimento no Pronto Atendimento. Se preferir, você pode acessar o questionário pelo QR Code abaixo.



A sua participação é simples, rápida e será muito valiosa para nós!  
Agradecemos desde já pelo seu tempo e por ajudar a tornar o nosso atendimento cada vez melhor.



Banco de Imagens



## Canais de Comunicação

Siga os canais de comunicação do Hospital Santa Rita e tenha acesso a conteúdos relevantes sobre saúde, qualidade de vida, histórias inspiradoras, além de informações sobre nossos serviços e novidades.

**Informação de qualidade faz toda a diferença quando se trata de saúde.**



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



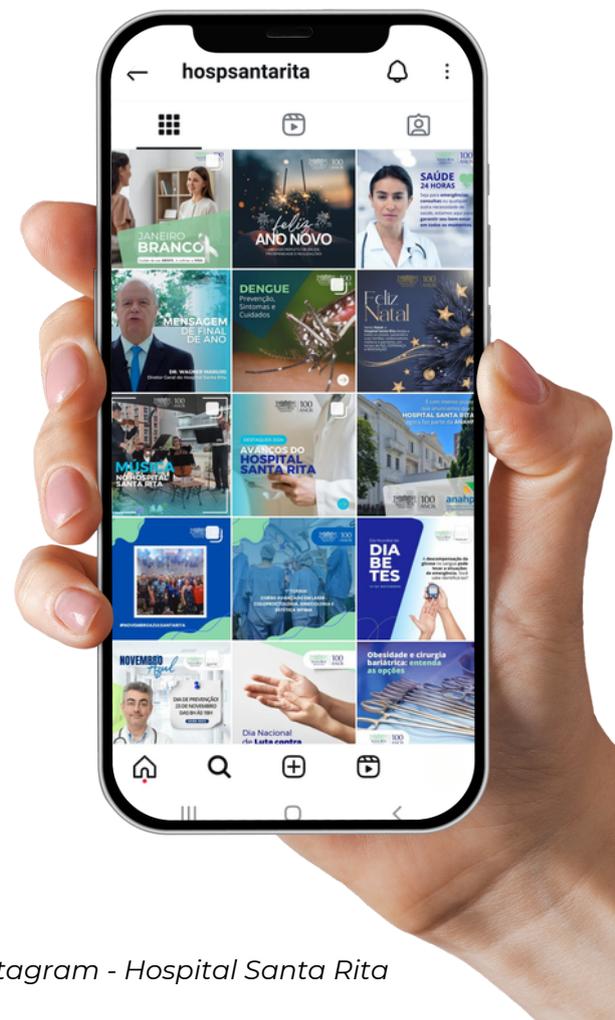
@hospsantarita



Hospital Santa Rita



@hospitalsantarita2025



Instagram - Hospital Santa Rita

## Hospital Santa Rita

Telefone: (11) 5908-6000

Rua Cubatão, 1190

Vila Mariana - São Paulo - SP

CEP: 04013-004



100  
ANOS