

# **GUIA DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO**

## **INTERNAÇÃO**

### **ATENDIMENTO 100% GRATUITO**

Não realizamos de forma alguma qualquer tipo de cobrança financeira a pacientes, acompanhantes e/ ou familiares nos serviços prestados por essa unidade.



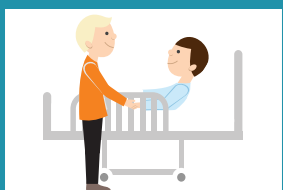
Todo paciente tem direito a um acompanhante.

O **acompanhante** é a pessoa escolhida pelo próprio paciente para estar com ele ao longo da sua internação. Sua circulação dentro da unidade é restrita, devendo manter-se ao lado do seu paciente. Durante a realização de procedimentos a equipe poderá solicitar que o acompanhante aguarde em outro local.

A entrada ou troca de acompanhante deverá acontecer somente pela Recepção Central no horário das 07h às 20h



A **etiqueta de identificação** de acompanhante e visitante é utilizada para o controle de acesso à instituição. Portanto, deve estar em local visível e em bom estado de conservação.



Os **visitantes** devem apresentar um documento com foto. A restrição de visita poderá ser solicitada pelo próprio paciente e, na incapacidade deste, por seu representante legal.



**Informações médicas:** Para um melhor acompanhamento, sugerimos que a família ou o paciente defina um membro para conversar com o médico a respeito do estado clínico de seu familiar.



**Evite trazer crianças** para visita. Caso traga, por medida de segurança, mantenha-as sempre próximas de você e com a pulseira de identificação.



**Higienize as mãos** antes e após a permanência no quarto e retire seus adornos. Não hesite em perguntar ou lembrar ao profissional de saúde, seu acompanhante ou visitante se ele também realizou a higiene das mãos.



**Em caso de incêndio** mantenha a calma, aguarde e siga atentamente as orientações da equipe de brigadistas do hospital, identificados com um porta crachá vermelho, que está preparada para proteção e combate ao incêndio.

### **Todos os acompanhantes tem direito a refeição:**

Café da manhã, almoço e jantar: servidos no refeitório.

Observação: Na ala pediátrica as refeições serão fornecidas no quarto junto com a dieta do paciente.

Fique atento aos horários de acordo com a unidade de internação.



Por medida de segurança, não serão fornecidas informações a respeito do paciente por telefone.

## Horários de visitas e informações médicas

Unidades de internação	Horários de Visitas	Horários de Informações Médicas
ALA A – Observação infantil	16h às 17h	10h às 13h
ALA A - Pediatria	08h às 19h	10h às 13h
ALA F	08h às 19h	08 às 10h
ALA G1	08h às 19h	08h às 10h
ALA H	08h às 19h	08h às 10h
ALA I2 / Observação Adulto	16h às 17h	16h às 17h
UTI Adulto 1	10h às 15h e 17h às 19h	10h às 11h
UTI Adulto 2	10h às 15h e 17h às 19h	11h às 12h
UTIN / UCIN	15:30h às 16h (somente avós e irmãos maiores de 12 anos e com carteirinha de vacinas atualizada)	11h às 12h

### ALIMENTAÇÃO PARA PACIENTES



O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do hospital atua na assistência ao paciente para a definição adequada da sua dieta. Em caso de dúvida, solicitar orientação do enfermeiro da unidade, que acionará o SND.

### MONITORAMENTO POR CÂMERAS



Todas as áreas comuns deste hospital são monitoradas por circuito interno de câmeras, garantindo a privacidade dos pacientes.

### ENXOVAL



Todo o enxoval hospitalar do HRC possui **CHIP** para rastreamento, prevenção de extravios, utilização racional e controle de qualidade.

**COLABORE!**  
Manter o ambiente hospitalar sem ruído é essencial para a saúde e bem-estar dos nossos pacientes. Pratique e incentive o **SILÊNCIO.**

**HRC** Hospital Regional de Campinas  
Ligue-se na saúde

HOJE

Mantenha o celular no modo silencioso e não tire fotografias ou filme em ambiente hospitalar

Respeite o espaço de nossos pacientes e profissionais

Garanta a privacidade de todos e a sua também



Mantenha o celular no modo silencioso



Não fotografe ou filme




seconasp/OSS

# Direitos e Responsabilidades dos Clientes

## Direitos

**1. Ser tratado com dignidade, atenção e respeito, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação.**

**2. Ser tratado pelo seu nome social se assim preferir.**

**3. Ter resguardado suas informações pessoais, desde que não acarrete riscos à terceiros ou a saúde pública.**

**4. Saber o nome e função das pessoas responsáveis pelo seu atendimento e cuidado.**

**5. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre o seu diagnóstico, tratamento proposto, riscos, benefícios e duração prevista.**

**6. Aceitar ou recusar a qualquer momento, de forma livre e voluntária, os procedimentos diagnósticos ou terapêuticos propostos, desde que não haja risco iminente de morte.**

**7. Ter um acompanhante de sua escolha em consultas e internações, bem como decidir sobre o acesso de visitas.**

**8. Participar do seu processo de cuidado recebendo informações que auxiliem na tomada de decisão.**

**9. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa.**



## Responsabilidades

**1. Apresentar sempre que necessário o documento oficial de identificação e manter atualizados os dados cadastrais.**

**2. Respeitar as normas de funcionamento do Hospital.**

**3. Responsabilizar-se pelas consequências de recusa de tratamento, após ter sido devidamente esclarecido sobre as possíveis alternativas e riscos da decisão.**

**4. Assumir a responsabilidade pelas informações prestadas durante o seu processo de cuidado.**

**5. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas sobre a proposta de tratamento.**

**6. Praticar e incentivar o silêncio no ambiente hospitalar.**

**7. Respeitar os direitos dos demais pacientes e acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço do hospital.**

**8. Respeitar a proibição de fumar nas dependências do hospital, nos termos da legislação vigente.**

**8. Respeitar a proibição de filmar, fotografar ou gravar nas dependências do hospital sem autorização prévia, respeitando a privacidade de pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço.**

**10. Zelar pelo patrimônio público colocado à disposição de todos os usuários dos serviços.**



## Serviço de Atenção ao Usuário "SAU"

Em casos de dúvidas, reclamações, elogios ou sugestões entre em contato conosco:

Telefone: (11) 4148-9070 Ramal: 1078 / Whatsapp: (11) 94337-1063

Site: [www.hrc.org.br](http://www.hrc.org.br) / E-mail: [sau@hrc.org.br](mailto:sau@hrc.org.br)

Caixas de sugestões instaladas nas diversas dependências do hospital.

Pessoalmente: de Segunda à sexta-feira das 07h às 17h48 (entrada - recepção de visitantes)