

MANUAL DE ORIENTAÇÕES

AO PACIENTE, FAMILIARES E VISITANTES



ONDE ESTOU?

Endereço:

Av. Barão de Valença, 716 - Vila Rezende, Piracicaba – SP

No HFC - Hospital dos Fornecedores de Cana de Piracicaba que surgiu em 1967, inicialmente para atender as famílias de produtores de cana-de-açúcar e as milhares de pessoas empregadas no setor. Em 1972, passou a ser um hospital filantrópico, atendendo também os pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Um complexo hospitalar de referência, estruturado com tecnologia de ponta, equipamentos modernos e uma equipe preparada, que trabalha engajada e na mesma sintonia para garantir excelência no atendimento, assumindo a missão de oferecer a melhor assistência à saúde.

Um complexo hospitalar de referência, estruturado com tecnologia de ponta, equipamentos modernos e uma equipe preparada, que trabalha engajada e na mesma sintonia para garantir excelência no atendimento, assumindo a missão de oferecer a melhor assistência à saúde.



NSP - Visando maior segurança aos nossos clientes e profissionais, e atendendo a legislação do Ministério da Saúde (RDC 36, DE 25 DE JULHO DE 2013), o HFC dispõe de um Núcleo de Segurança do Paciente o qual é composto por uma equipe multiprofissional. Sua principal finalidade é promover a cultura de segurança e mitigar os riscos relacionados a assistência à saúde.

1.1 - DIREITOS

- Ter um atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os colaboradores da Instituição;
- Ter segurança e integridade física, visto que o HFC possui em suas instalações o controle de acesso;
- Não sofrer preconceitos de origem, raça, credo, sexo, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição;
- Todo paciente tem direito a contar com acompanhante de sua escolha em consultas, exames, procedimentos, atendimentos no Pronto Atendimento e internações, independentemente da idade, conforme previsto na Lei nº 15.378/2026. A presença do acompanhante poderá ser limitada quando o médico ou profissional responsável entender que ela possa trazer prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de terceiros;
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível e poder consultá-lo, bem como solicitar acesso às informações nele contidas, sem necessidade de justificativa, observadas a legislação vigente e as normas da Instituição;
- Ser identificado e chamado pelo nome social, quando solicitado, respeitando sua identidade e dignidade durante todo o atendimento;
- Receber dos colaboradores habilitados presentes no local, auxílio para a melhoria de seu conforto e bem-estar;
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;
- Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação, procedimentos diagnósticos, terapêuticos e cirúrgicos a serem nele realizados. Revogar, desde que não haja risco iminente de morte e desde que o procedimento ainda não tenha ocorrido, qualquer consentimento que tenha sido dado anteriormente, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais;
- Participar do processo de cuidado sendo orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após alta; Ter informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas;
- Ser resguardado de seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- Expressar suas sugestões, queixas ou elogios aos setores de Acolhimento (Serviço Social, Hotelaria ou Ouvidoria).

1.2 - DEVERES

- O paciente deverá seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional, sendo responsável pela sua recusa;
- Respeitar as rotinas e protocolos da Instituição;
- Fornecer informações confiáveis sobre o histórico de saúde, doenças, procedimentos médicos, entre outros a fim de proporcionar uma avaliação adequada do estado em que se encontra;
- Cabe a cada paciente respeitar a privacidade, o silêncio e o espaço físico, tal como a opção sexual, étnica e racial dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços;
- Acompanhantes, visitantes e cuidadores não visitarem quartos de outros pacientes;
- Não manipular equipamentos hospitalares;
- Não manipular/preparar leite no setor de Pediatria, pois o HFC contém um setor específico para o preparo, zelando pela segurança;
- O paciente não deve tomar nenhum medicamento sem o conhecimento da enfermagem;
- Não é permitido fumar nas dependências do HFC conforme Lei nº 13.541 e Decreto nº 54.311;
- Para maior segurança do paciente não é permitida entrada de qualquer tipo de alimento e bebida (alcoólicas ou não), seja para o consumo do paciente ou acompanhante, bem como qualquer pedido de serviços externos de entrega ("delivery!");
- Não é permitido entrar nas salas de serviços: postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas dos colaboradores. Orientamos que, quando necessitar de algum serviço e/ou auxílio, acione a campainha (ao lado do leito);
- O setor de Farmácia do HFC não se responsabilizará por medicamentos não padronizados pelo hospital e que seja de uso contínuo do paciente, ficando este ou o responsável legal a reponsabilidade pela aquisição para continuidade do tratamento;
- Acompanhantes ou visitantes que insistirem em desrespeitar as Normas Internas do Hospital, ou mantiverem condutas inapropriadas perante demais pacientes e seus acompanhantes, equipe médica, colaboradores do local, entre outras, e tais condutas possam interferir no andamento do atendimento do paciente que este acompanha, poderá ser orientado a não mais acompanhar o caso, inclusive sob pena do Hospital tomar as medidas cabíveis de forma a resguardar a continuidade na prestação dos serviços médicos.

2 - HOTELARIA

A Hotelaria do HFC tem como objetivo oferecer aos nossos pacientes, condições necessárias para uma permanência com segurança, conforto e qualidade, tornando a sua estadia mais humanizada e acolhedora na busca da satisfação e do encantamento dos pacientes e seus familiares;

2.1 - ACOMODAÇÕES

- Para seu conforto, nossa limpeza é feita com produtos inodoros e neutros, e realizada nos setores diariamente pela manhã, e demais períodos quando necessário;
- Disponibilizamos TVs em todos os leitos e nos setores de UTI;
- O HFC não se responsabilizará por objetos pessoais (telefone celular, documentos, dinheiro, cartões, joias, e demais objetos deixados nas acomodações pelos pacientes e acompanhantes);
- Para prevenir as infecções é importante seguir alguns cuidados:
Higienizar as mãos (com água e sabão ou álcool gel) antes e após entrar no quarto do paciente;
Não sentar/deitar na cama do paciente;
Não trazer travesseiros e cobertores.
- Disque 4: Os leitos Apartamentos dispõe do serviço de atendimento personalizado 24 horas nos quesitos: enxoval, limpeza, manutenção, alimentação e ouvidoria. Para falar com um de nossos hoteleiros, disque 4 do telefone de sua acomodação;
- TV Doutor: Todas as recepções possuem uma programação com conteúdo saudável e orientações para uma melhor qualidade de vida;
- Chek in - Check out: Os pacientes são recebidos e acompanhados para a sua acomodação pelos mensageiros no momento de sua internação e alta hospitalar;
- Transporte interno ou externo: Garantindo a segurança e qualidade dos serviços, todo paciente é acompanhado por um responsável técnico de enfermagem durante o trajeto para realização de exames, centro cirúrgico e procedimentos externos.

2.2 - SERVIÇOS DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

- As refeições são elaboradas por uma equipe de nutricionistas, seguindo uma dieta balanceada exclusiva para cada paciente, de acordo com a prescrição médica e/ou nutricionista clínica;
- Café (máquinas interativas para uso exclusivo de visitantes e acompanhantes): localizada na Recepção de Internação (andar 0), à disposição 24 horas.

HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES

Café da manhã - 7h30 às 8h30

Almoço - 11h30 às 12h30

Lanche - 14h às 14h30

Jantar - 17h30 às 18h30

Ceia - 20h às 21h



1 - INTERNAÇÃO

- Antes de qualquer cirurgia, o paciente e/ou seu acompanhante (se houver) deverão receber explicações pela equipe médica sobre o procedimento que será realizado, com os benefícios esperados e intercorrências que possam ocorrer, exceto numa situação de urgência na qual não haja tempo hábil. Após receber essas informações, o paciente ou seu acompanhante deverão assinar o “TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO CIRÚRGICO”, declarando que compreenderam o teor da explicação;
- O paciente também receberá as informações sobre anestesia, quando necessária sua utilização, assinando após compreensão do procedimento, outro “TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO ANESTÉSICO”;
- A internação só poderá ser realizada sob responsabilidade de um médico devidamente cadastrado em nosso Corpo Clínico;
- Caso contrário, o paciente será encaminhado ao SUE (Sistema de Urgência e Emergência), onde o médico plantonista realizará o pedido oficial de internação;
- Em nenhum momento da internação o HFC ligará aos acompanhantes e familiares do paciente solicitando depósitos monetários prévios a realização de qualquer procedimento, assim, todos os assuntos financeiros durante a internação serão tratados pessoalmente, nas dependências do local.

3- HOSPITALIDADE

3.1 – LEITOS DE INTERNAÇÃO

HORÁRIOS DE VISITA

Apartamento: 8h às 19h

Enfermarias: 13h30 às 19h

UTI B: 16h às 17h

UTI A: 16h30 às 17h30

UTI C: 17h às 18h

UTI PA: 17h às 18h

UTI Neo: Pais: 14h30 às 18h30

• Familiares e amigos com autorização dos pais: 18h às 18h30

Observações:

Apartamentos: Permitido 4 pessoas com revezamento.

Enfermaria: Permitido 2 pessoas com revezamento.

UTIs: Permitido 2 pessoas sem revezamento.

Visitas Criança (4 a 12 anos): das 18h30 às 19h

Acompanhada de 1 adulto responsável.

Não é permitido a visita de crianças nas UTIs

Orientações

Todos os visitantes devem, com frequência, higienizar as mãos com água e sabão ou solução alcoólica;

Não é permitido o acesso de pessoas com sintomas gripais, tais como: coriza, tosse e febre.

As orientações acima estão em vigor também para acompanhantes.



3.2 - LEITOS HFC MATERNO

- Gestantes/Puérperas: Será permitido 1 (um) acompanhante de livre escolha da paciente, durante o período de internação;
- Tratamento clínico/gestantes: Seguir o horário de visita estabelecido pela instituição (tabela acima);
- Crianças menores de 12 (doze) anos a visita é liberada das 18h30 às 19h00; Observação: Os demais visitantes deverão seguir o horário de visita coletivo ou apartamento.

3.3 - LEITOS DE UTI'S ADULTO

HORÁRIOS DE VISITA

SETOR

UTI A
UTI B
UTI C
UTI PA

HORÁRIO

16h30 às 17h30
16h às 17h
17h às 18h
17h às 18h

- Serão admitidas apenas 2 (duas) pessoas no setor, com 1 (uma) hora de permanência;
- O revezamento ocorrerá mediante autorização médica e/ou enfermeiro da Unidade;
- Para os familiares consultarem o estado clínico do paciente, será necessário vir ao HFC Saúde conversar com o médico.
- Não é permitida a visita de crianças nas UTIs;
- Caso o cliente receba alta da UTI, será necessário a presença de um responsável para realizar a transferência (enfermagem fará contato via telefone com familiar).

3.4 - LEITOS DE UTI PEDIÁTRICO

HORÁRIOS DE VISITA

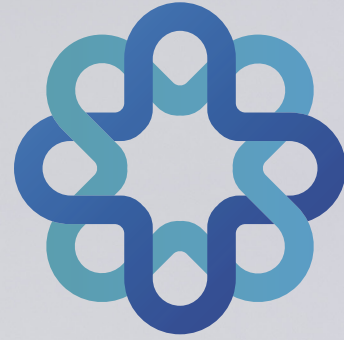
SETOR

UTI Neonatal/Pediátrico

HORÁRIO

Pais - 14h30 às 18h30 Familiares - 18h às 18h30





4 - ALTA HOSPITALAR

- No momento da alta o paciente e seu responsável receberão orientações específicas quanto a continuidade dos cuidados extra hospitalares por uma equipe multiprofissional;
- Os familiares devem se programar quanto a alta hospitalar: trazer roupas apropriadas, organizar o meio de transporte (com suporte da Enfermeira do setor) para o paciente e responsável legal, assinatura da alta e orientações;
- O CAIXA fornece completa orientação a respeito dos depósitos e extratos da conta da internação, que podem ser solicitados diariamente, das 7h às 17h. Caso o paciente deixe o hospital entre 17h e 7h, finais de semana e feriados, ele ou seu responsável, deve solicitar o fechamento de sua conta, que será processada somente no próximo dia útil após alta;

SOLICITAÇÃO DE VISITA RELIGIOSA

Em casos de interesse em receber algum tipo de visita religiosa, entrar em contato com a Enfermagem do setor ou a hotelaria para preenchimento de formulário.

5 - VOLUNTÁRIOS



Cirurgiões da Alegria e Plantadores da Alegria:

Os palhaços conectam-se com pacientes e equipe, trazendo sorrisos que estimulam a recuperação. Ambos os grupos fazem duas visitas semanais ao hospital.



Cãopanheiro:

Um grupo motivado pela participação e solidariedade realiza visitas semanais ao hospital, utilizando animais para contribuir com a recuperação dos pacientes. É um trabalho emocionante que beneficia tanto os pacientes quanto a equipe.



Capelania e Pastoral da Saúde:

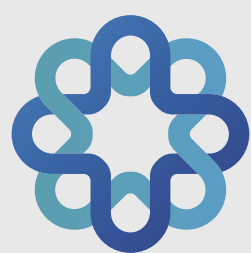
Aqueles que desejam receber conforto espiritual contam com o suporte de voluntários dedicados ao cuidado espiritual dos pacientes internados.



Congregação Cristã:

Músicos da Congregação Cristã do Brasil visitam o hospital semanalmente para tocar instrumentos e cantar hinos, oferecendo consolo e alegria aos pacientes que desejam.

Para saber sobre os horários de visita dos voluntários
Faça contato no ramal: 2893



HFC Saúde