

# Guia de Orientação para o Paciente



AUSTA  
HOSPITAL



# Objetivos do Manual

Este manual tem como finalidade apresentar e orientar os pacientes, familiares e acompanhantes, quanto às informações úteis do Austa Hospital, garantindo a qualidade da internação e a comunicação efetiva, contribuindo com o bem-estar dos pacientes durante a permanência na instituição.



# Conheça o Austa Hospital

O Austa Hospital é um dos principais hospitais do Noroeste Paulista e desde a sua fundação em 1980, notabilizou-se pela qualidade e acolhimento oferecidos aos seus clientes, acompanhantes e a todos que buscam seus serviços, sendo referência em atendimento humanizado, pautado pela segurança do paciente.

Adequada estrutura hospitalar, tecnologia em diagnósticos e procedimentos cirúrgicos, proporcionam serviços e tratamentos eficazes.

Desde 1993, o Austa Hospital está comprometido com processos de qualidade. A partir de 2004, as seis metas internacionais de segurança do paciente tornaram-se foco de nossa atenção. A instituição adota cultura organizacional por meio de planejamento, processos e protocolos, para oferecer melhor atendimento e serviços. Em 2019, o Austa recebeu a Acreditação ONA com Excelência – nível 3 e em fevereiro de 2021, recebeu o selo Covid Free que atesta pelo Ibes boas práticas preventivas para enfrentamento do coronavírus.





## Um pouco da nossa história

Em 1975 começa um sonho. Um grupo de médicos formandos e alguns professores da primeira turma da FAMERP (Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto) se uniram e compraram um terreno para construção do hospital. Contrataram uma empresa de marketing para criar um nome e então nasce o Austa Hospital. No dia 19 de Janeiro de 1980 o hospital é inaugurado e no dia 21 do mesmo mês inicia-se o seu funcionamento.



No ano de 2017 a Organização Nacional de Acreditação (ONA) concedeu ao Austa Hospital a acreditação nível 1, que atesta o compromisso com a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde. Com isso é possível garantir maior segurança para pacientes e funcionários, maior qualidade no atendimento, implementação da melhoria contínua dentro da instituição e melhoria no gerenciamento da unidade. Após dois anos, em 2019, a instituição foi certificada com a ONA 3, como excelência em gestão, e que depois de ter atendido aos níveis 1 e 2 já demonstra uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

No ano de 2020, o IMC (Instituto de Moléstias Cardiovasculares), referência em tratamentos cardíacos e vasculares, passa a compor o Austa, consolidando ainda mais o grupo como um dos mais importantes do interior do Estado de São Paulo.





# Nossa Missão, Visão e Valores

## Nossa Missão

Cuidar de pessoas e democratizar a saúde de qualidade.

## Nossa Visão

Seremos o hospital mais seguro para os pacientes, mais eficientes para as fontes pagadoras e a principal escolha dos cirurgiões no noroeste paulista.

## Nossos Valores



**Todos pelo Paciente**



**Empreendedorismo**



**Inovação**



# Procedimentos de internação



O paciente, ou seu responsável legal, deverá fornecer todos os dados de identificação solicitados e exibir o documento de identidade e o CPF, ou certidão de nascimento para o menor de idade, bem como cartão do SUS.



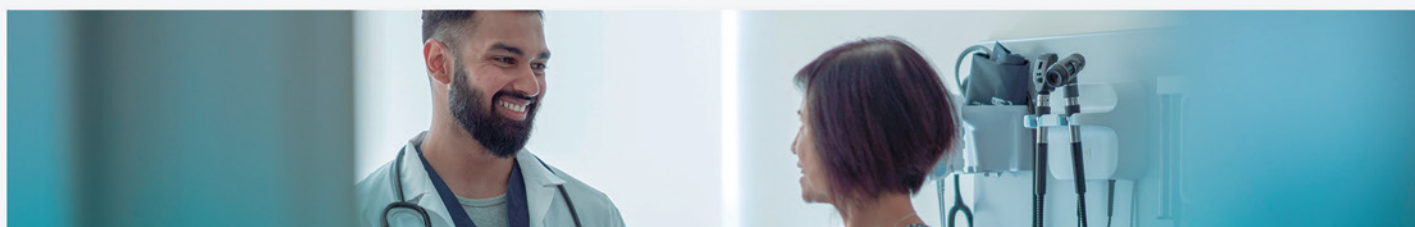
Para conveniados a planos de saúde, o cliente ou seu responsável, deverá apresentar o cartão do beneficiário. E, para procedimentos eletivos, guia autorizada pelo seu convênio.



Todo paciente deverá indicar no ato da internação a referência de responsável para assinatura de termos de responsabilidade e consentimentos (quando necessário).



A internação só poderá ser realizada sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado no corpo clínico do Austa Hospital, e após ciência e assinatura do contrato de prestação de serviços. Clientes particulares deverão atender as rotinas disponíveis, tratadas no setor de orçamento.







Todo paciente internado será identificado com pulseira própria, contendo os dados (nome e data de nascimento), para sua segurança.



As despesas hospitalares são cobertas de acordo com as regras de cada convênio, portanto, as despesas não cobertas serão pagas à parte pelo cliente ou responsável (no setor Orçamento), que deve estar ciente da abrangência da cobertura contratual do seu plano, bem como das limitações e exclusões do mesmo.



No ato da internação, deverá ser indicado um responsável pela alta do paciente. Não recomendamos a saída do cliente internado sem a presença de um responsável, exceto em casos específicos autorizado pela equipe médica.



A Recepção Central é a responsável pela formalização de sua acolhida para internação neste hospital. Informações sobre o quadro clínico do paciente não serão fornecidas por telefone.



Todo e qualquer acerto financeiro com o hospital somente pode e deve ser realizado diretamente no nosso setor de finanças/ orçamento, mas jamais diretamente com o médico ou pessoa que se apresente em nome dele, sobretudo mediante solicitação telefônica, muito menos para o pagamento ser creditado em conta de terceiros.





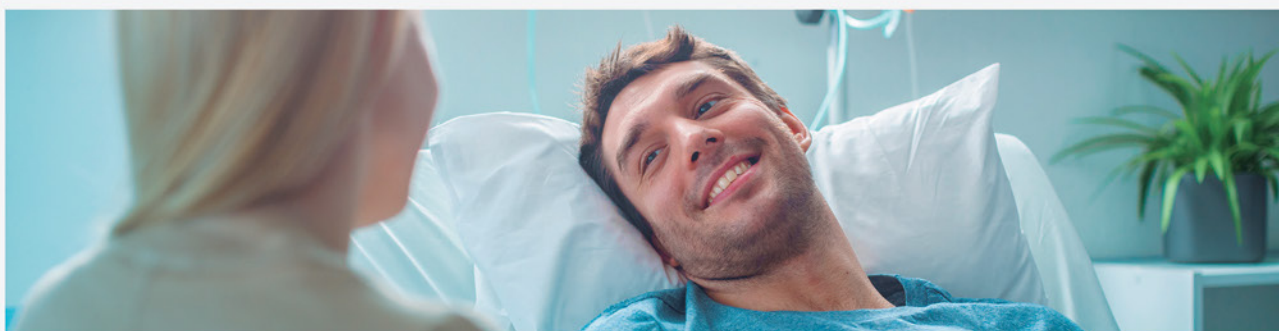
# Transferências

## Transferência interna

Sempre que houver necessidade de transferência de acomodação do cliente para outra unidade de internação, o apartamento ou leito coletivo deverá ser liberado no ato da transferência, levando consigo todos os seus pertences, não sendo permitida a permanência de acompanhante na acomodação. Nos casos de retorno do paciente para uma unidade onde já esteve internado, o leito disponibilizado não será necessariamente o mesmo que ele ocupou anteriormente. No caso de transferência das UTI's para as unidades de internação (ala), será comunicado ao familiar referenciado a alteração de acomodação.

## Transferência para outro hospital

A transferência para outro hospital, por vontade do cliente ou de seus familiares, ocorrerá somente mediante a assinatura do termo de transferência e mediante contato com o hospital que disponibilizou a vaga. O hospital de destino deverá confirmar a vaga informando o nome do médico que receberá o cliente. Esse procedimento é registrado em prontuário, mencionando a concordância dos familiares, o conhecimento e a assunção deles em relação aos riscos ao paciente, quando houver.





## Combate a fraudes

Informamos aos nossos clientes que não promovam pagamentos/depósitos solicitados por meio de contatos telefônicos. Nossos médicos e funcionários não mantêm esta prática.

Havendo qualquer suspeita de irregularidade em eventuais cobranças, solicitamos que, antes de qualquer providência, entrem em contato com nosso setor de atendimento.

Não nos responsabilizamos por quaisquer pagamentos realizados em desacordo com esta orientação.

Orientamos compartilhar esta informação com outros acompanhantes e/ou visitantes.





# Pertences e Valores

O Austa Hospital não se responsabiliza por valores e pertences de pacientes internados e acompanhantes. Portanto, solicitamos que clientes e acompanhantes não tragam joias, aparelhos celulares, relógios, aparelhos eletrônicos, quantias significativas em dinheiro ou outros objetos de valores ao Hospital.

Havendo a transferência do paciente para a UTI (Unidade de Terapia Intensiva), os familiares deverão deixar a acomodação, levando consigo todos os pertences.

Reforçamos que os pertences esquecidos não configuram responsabilidade do Austa Hospital.

Para os clientes desacompanhados em situações inesperadas, a guarda de pertences ocorrerá no setor de internação, com preenchimento do rol de pertences e lacração dos mesmos, porém, reforçamos que esta condição somente será adotada em situações inesperadas.



# Achados e Perdidos

Pertences de pacientes, que forem encontrados no Austa Hospital, serão mantidos por um prazo de 07 (sete) dias. Vale lembrar que não nos responsabilizamos por objetos e valores esquecidos.

No momento da alta, certifique-se de não ter esquecido quaisquer pertences nas dependências do quarto.



# Acomodações

## Privativa

A acomodação privativa é composta por um leito para o paciente internado, banheiro privativo e uma acomodação para o acompanhante. As acomodações são oferecidas de acordo com o contrato do Hospital e seu plano de saúde, considerando a disponibilidade de vagas no momento da internação.

Para liberação de acesso aos acompanhantes e visitantes, deve-se prioritariamente observar quanto às orientações vigentes no âmbito epidemiológico do momento, como pandemias e endemias, devendo ser cumpridas as regras estabelecidas pela CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar). Portanto o paciente, acompanhante e/ou visitante deverão se informar previamente no setor de internação quanto este item. Além disso, ao realizar o cadastro na recepção, o acompanhante poderá ser abordado para checagem de regras institucionais vigentes à época, como por exemplo, apresentação de carteirinha de vacinação, avaliação de sinais e sintomas respiratórios, utilização de máscara de proteção etc. Caso não atenda os critérios pré-estabelecidos, não poderá dar seguimento em sua entrada ao Hospital.

É permitida a permanência de um acompanhante. O pernoite é autorizado somente para um acompanhante, quando presente em contrato.

Lembramos que, durante sua internação, de acordo com as necessidades impostas por seu tratamento, pode ser necessária a transferência de apartamento ou leito.

Caso o tratamento do cliente internado requeira a transferência para a UTI (Unidade de Terapia Intensiva), o acompanhante deverá deixar o apartamento.



## Coletiva

A acomodação coletiva é composta por quarto de dois ou três leitos e um banheiro. As acomodações são oferecidas de acordo com o contrato do Hospital e seu plano de saúde, considerando a disponibilidade de vagas no momento da internação.

Para liberação de acesso aos acompanhantes e visitantes, deve-se prioritariamente observar quanto às orientações vigentes no âmbito epidemiológico do momento, como pandemias e endemias, devendo ser cumpridas as regras estabelecidas pela CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar). Portanto o paciente, acompanhante e/ou visitante deverão se informar previamente no setor de internação quanto este item. Além disso, ao realizar o cadastro na recepção, o acompanhante poderá ser abordado para checagem de regras institucionais vigentes à época, como por exemplo, apresentação de carteirinha de vacinação, avaliação de sinais e sintomas respiratórios, utilização de máscara de proteção, etc. Caso não atenda os critérios pré-estabelecidos, não poderá dar seguimento em sua entrada ao Hospital.

- Menores de 18 anos (Estatuto da Criança e do Adolescente Lei nº 8069, de 13 de julho de 1990);
- Maiores de 60 anos (Estatuto do Idoso-Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003);
- Puérperas (RN nº 387, de 28 de Outubro de 2015);
- Pacientes mulheres (Lei 14.737/2023);
- Pacientes portadores de necessidades especiais (RN nº 387, de 28 de Outubro de 2015 e Lei nº 13.146/2015).

Em leitos coletivos: Não será fornecido enxoval para acompanhante: lençol, toalha, travesseiro, cobertor. Para privacidade dos clientes, recomendamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do cliente.

Caso o tratamento do paciente requeira a transferência para a UTI (Unidade de Terapia Intensiva), o acompanhante deverá deixar o quarto e levar consigo os pertences do paciente.

## Alteração do padrão de acomodação

No caso de o paciente contratar padrão de acomodação superior ao autorizado, o pagamento da diferença das diárias e honorários médicos ficará sob a responsabilidade do paciente ou responsável legal.

A mudança de acomodação só será possível de acordo com a disponibilidade de vagas do hospital.



# Acompanhantes

Para liberação de acesso aos acompanhantes e visitantes, deve-se prioritariamente observar quanto as orientações vigentes no âmbito epidemiológico do momento, como pandemias e endemias, devendo ser cumprido as regras estabelecidas pela CCIH (Controle). Portanto o paciente, acompanhante e/ou visitante deverá se informar previamente no setor de internação quanto este item.

Além disso do cadastro na recepção, o acompanhante poderá ser abordado para checagem de regras institucionais vigentes à época, como por exemplo, apresentação de carteirinha de vacinação, avaliação de sinais e sintomas respiratórios, utilização de máscara de proteção etc. Caso não atenda os critérios pré-estabelecidos, não poderá dar seguimento em sua entrada ao Hospital;

Os acompanhantes serão liberados de acordo com a acomodação contratada:

## Acomodação privativa

Será permitida a presença de 01 (um) acompanhante maior de idade em tempo integral. A acomodação oferecida ao acompanhante poderá ser um sofá cama, uma cama ou uma poltrona, de acordo com a disponibilidade da hotelaria na internação.

## Acomodação coletiva

Somente será permitida a permanência de um acompanhante se o paciente internado tiver mais de 60 anos, menos de 18 anos, puérperas, pacientes mulheres e pacientes com necessidades especiais. O acompanhante deve ser maior de idade e em condições físicas e psicológicas adequadas para o acompanhamento e permanência no ambiente hospitalar.

As altas dos clientes da UTI Adulto para as alas de internação serão comunicadas ao familiar referenciado e a necessidade de acompanhante será avaliada pela equipe de enfermagem/ médica, seguindo as normas vigentes. A liberação de alimentação para o acompanhante também segue as normas vigentes citadas neste manual.

Os banheiros dos quartos coletivos são de uso exclusivo do paciente internado, não sendo permitida a utilização pelos acompanhantes, que poderão utilizar os banheiros disponíveis nas recepções do Hospital.

Não disponibilizamos de vestiário para banho.

Recomendamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente internado, evitando-se constrangimentos ao próprio paciente e demais pacientes internados.

O acompanhante deverá se manter na função de acompanhante, não sendo permitido ao mesmo se ausentar por longos períodos ou ainda promover visitas em outros quartos/clientes.

Não será fornecido enxoval para o acompanhante: lençol, toalha, travesseiro e cobertor.

A acomodação oferecida ao acompanhante será uma poltrona.

Para a segurança do paciente internado, caso seja necessário a presença de acompanhante, o médico ou enfermeiro fará a solicitação.

Tanto no quarto coletivo como no apartamento, nas internações envolvendo clientes menores de 17 anos, 11 meses e 29 dias, ou com idade igual ou superior a 60 anos (idoso), é indispensável a permanência de um acompanhante. Caso contrário, o hospital estará autorizado a comunicar o fato aos órgãos responsáveis.

Em caso de dúvida, o Serviço Social e o setor de Atendimento ao Cliente poderão auxiliá-lo.





# Responsabilidades para acompanhantes

Ser maior de 18 e estar em condições físicas e psicológicas para permanecer no ambiente hospitalar. Não é indicado que idosos fiquem como acompanhantes, devido ao desgaste físico e psicológico que a ação impõe;

Identificar-se na recepção central e portar, em local visível, a etiqueta de identificação fornecida;

Respeitar os horários de trocas de acompanhantes pré-estabelecidos;

Fornecer informações sobre o paciente internado, sempre que requeridas;

Lavar as mãos antes e depois de contato com o paciente internado, para prevenir infecções;

Não sentar ou deitar nos leitos para internação de clientes, mesmo que não estejam ocupados;

Colaborar com a organização do ambiente hospitalar e a manutenção da limpeza;

Conversar com o paciente internado apenas assuntos positivos;

Não fornecer alimentos ao paciente internado em desacordo com a dieta prescrita;

Permanecer ao lado do paciente internado durante todo o período de internação e comunicar a equipe de enfermagem qualquer alteração do paciente internado. Caso necessite se ausentar, comunicar o enfermeiro responsável pelo setor;

Falar em voz baixa e evitar barulho, lembrando que está em um ambiente hospitalar;

Manter a televisão em volume adequado, desligando-a às 22h00, respeitando o silêncio hospitalar;

Fazer uso adequado do aparelho celular;

Não lavar, passar ou estender roupas nos quartos;

Não entrar nos postos de enfermagem e áreas exclusivas de serviços;

Zelar pelos pertences do paciente internado;

Não solicitar aos funcionários do Hospital serviços que não sejam da competência dos mesmos;

Não visitar outros quartos;

Respeitar a equipe assistencial, pois o objetivo de todos é a assistência de qualidade;

Usar vestimentas adequadas aos padrões éticos e aos bons costumes (evitar transparência, roupas curtas, dentre outras que possam gerar desconforto aos outros clientes);

Não manusear por conta própria, materiais e equipamentos que só podem ser operados por pessoal habilitado: soros, registro de oxigênio, vácuo, infusão de medicamentos e outros;

Somos um ambiente totalmente livre do tabaco. Isso significa que não é permitido fumar em nenhum ambiente, incluindo apartamentos, banheiros, corredores, escadas, áreas externas nas dependências do Hospital. Todos os quartos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios. A medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos clientes internados, e atende à legislação em vigor (Lei antifumo 13.541, de 7/5/2009);

Não será permitida entrada de visitantes e/ou acompanhantes que estejam sob efeito de álcool, drogas ou produtos ilícitos;

Não fornecemos roupas/ enxoval lençol, toalha cobertor travesseiro, entre outros, e objetos de uso pessoal aos acompanhantes, independente da acomodação, exceto nos apartamentos, onde a roupa de cama será trocada a cada 48 horas ou mediante solicitação do acompanhante.



# Visitantes

As visitas serão liberadas de acordo com o local da internação, horários e quantidade de visitantes pré-estabelecidos.

Os visitantes devem se identificar na recepção central e portar, em local visível, a etiqueta de identificação fornecida. O Austa Hospital entende que o paciente internado necessita de carinho e atenção e para garantir sua segurança, proteção e bem-estar, é necessário seguir as recomendações:

Lave as mãos antes e depois de contato com o paciente internado, para prevenir infecções;

Converse com o paciente internado apenas assuntos positivos;

Não sente ou deite nos leitos para internação de pacientes, mesmo que não estejam ocupados;

Não manusear, por conta própria, materiais e equipamentos que só podem ser operados por pessoal habilitado: soros, registro de oxigênio, vácuo, infusão de medicamentos e outros;

Não fornecer alimentos ao cliente internado em desacordo com a dieta prescrita;

Colabore com a organização do ambiente hospitalar e a manutenção da limpeza;

Faça uso adequado do aparelho celular;

Respeite os horários de visitas;



Fale em voz baixa e evite barulho, lembrando que você está em um ambiente hospitalar;

Usar vestimentas adequadas aos padrões éticos e aos bons costumes (evitar transparência, roupas curtas, dentre outras que possam gerar desconforto aos outros clientes).

Somos um ambiente totalmente livre do tabaco. Isso significa que não é permitido fumar em nenhum ambiente, incluindo apartamentos, banheiros, corredores, escadas, áreas externas nas dependências do Hospital. Todos os quartos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios. A medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos pacientes internados, e atende à legislação em vigor (Lei antifumo 13.541, de 7/5/2009).

Não será permitida entrada de visitantes e/ou acompanhantes que estejam sob efeito de álcool, drogas ou produtos ilícitos.





# Horários de Visitas

Para liberação de acesso aos acompanhantes e visitantes, deve-se prioritariamente observar quanto às orientações vigentes no âmbito epidemiológico do momento, como pandemias e endemias, devendo ser cumpridas as regras estabelecidas pela CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar). Portanto o paciente, acompanhante e/ou visitante deverão se informar previamente no setor de internação quanto este item. Além disso, ao realizar o cadastro na recepção, o acompanhante poderá ser abordado para checagem de regras institucionais vigentes à época, como por exemplo, apresentação de carteirinha de vacinação, avaliação de sinais e sintomas respiratórios, utilização de máscara de proteção, etc. Caso não atenda os critérios pré-estabelecidos, não poderá dar seguimento em sua entrada ao Hospital.

## Orientações de visita dos Pequenin@s na Unidade Materno Infantil (UMI)

É importante lembrar que o ambiente hospitalar é diferente dos outros, pois trata de pessoas doentes e que precisam de cuidados. Portanto, é essencial que os pais ou familiares se responsabilizem por cuidar das crianças menores de 18 anos que circulam aqui. Não é recomendada a permanência por mais de trinta minutos, mesmo em visita aos recém-nascidos.



Pensando no bem-estar físico e emocional da criança que estará na expectativa de conhecer seu irmãozinho (a), a criança poderá entrar em horário estabelecido pelo hospital, desde que os pais ou responsáveis assinem um termo de compromisso, no qual se responsabilizam pela entrada da criança no hospital e mediante comprovante do parentesco (irmãos).

### Observações:

Visitantes doentes (febre, gripe ou qualquer outra doença infecto-contagiosa não deverão frequentar o ambiente hospitalar, evitando, dessa forma, problemas para o bebê e para elas próprias).

As visitas serão liberadas para visitantes maiores de 12 anos;

Não serão permitidas visitas fora de horários determinados. Caso necessite de alguma informação adicional, procurar o setor de Atendimento ao Cliente (SAC) no horário comercial (de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 07:30 às 17:30).

## Horários de Visitas

todas as visitas estão limitadas a somente um visitante (sem revezamento) e uma vez no dia, nos seguintes horários, independente do tipo de acomodação:

## Horário Visitas Adulto



### Postos

12:00 às 14:00 e das 17:00 às 19:00  
Nº de visitas: 02 visitantes (com  
revezamento)

09:00 às 21:00  
Nº de visitas: Ilimitado



### Maternidade

11:00 às 12:00 / 17:00 às 18:00 e 20:00  
às 21:00 (Visita para o pai)  
Nº de visitas: 02 visitantes (com  
revezamento)

09:00 às 21:00  
Nº de visitas: Ilimitado



### UTI Adulto

11:30 às 12:00 e 16:30 às 17:00  
Nº de visitas: 02 visitantes (com revezamento)

### Troca de acompanhantes

As trocas de acompanhante (se houver) deverão ocorrer nos horários abaixo descritos, na recepção central: Das 06h00 às 08h00; Das 12h00 às 14h00 e Das 18h00 às 20h00.

Os horários acima poderão sofrer alterações sem aviso prévio visando atender as necessidades vigentes no âmbito epidemiológico do momento, como pandemias e endemias.



## Horário de Visita Infantil



### Pediatria

#### Acomodação Coletiva

11:00 às 14:00 e das 20:00 às 21:00 (Visita para o pai)  
Nº de visitas: 02 visitantes (com revezamento)

#### Acomodação Privativa

09:00 às 21:00  
Nº de visitas: Ilimitado



### UTI Pediátrica Mista

11:00 às 11:30 e 16:00 às 16:30  
Nº de visitas: 02 por horário  
Nº de visitantes por vez: 02- sem revezamento

Para quartos em precaução de contato acomodação coletiva: será aplicado critério idade/ condição clínica.

Atenção: o horário de visitas poderá sofrer atrasos ou ser interrompido, de acordo com a necessidade do setor ou intercorrências.

## Troca de acompanhantes

As trocas de acompanhante (se houver) deverão ocorrer nos horários abaixo descritos, na recepção central: Das 06h00 às 08h00; Das 12h00 às 14h00 e Das 18h00 às 20h00.

Os horários acima poderão sofrer alterações sem aviso prévio visando atender as necessidades vigentes no âmbito epidemiológico do momento, como pandemias e endemias.



# Hotelaria Hospitalar

## Higiene

o serviço de higienização atua de acordo com as normas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. A limpeza dos quartos ocupados é realizada diariamente. Solicitações extras de limpeza poderão ser solicitadas pelo ramal da telefonista (9).

## Manutenção

o Austa Hospital disponibiliza profissionais para atendimento de manutenções preventivas e corretivas. Caso necessário a presença deste profissional, favor solicitar no ramal da telefonista (9).

## Enxoval

o enxoval dos leitos ocupados serão trocados pela enfermagem, conforme a necessidade. Não fornecemos enxoval para acompanhante de acomodação coletiva. Caso necessário enxoval extra, solicitar no ramal da telefonista (9).

## Internet

as alas de internação dispõem de rede sem fio Wi-Fi; para acessar, utilize o nome da unidade de internação e senha 1122334455.





# Telefonia

Qualquer dúvida sobre a realização e o recebimento de ligações, bem como seus valores, pode ser esclarecida com a telefonista no ramal 9.

## Ramais Úteis:

**Telefonista:** Ramal 9 (Tempo Integral)

**Atendimento ao Cliente:** Ramal 3013 (Segunda à sexta-feira: 07h30 às 17:30)

**Recepção Central:** Ramal 3017 (Segunda à sábado: 05h00 às 21h00 e Domingo e feriados: 07h00 às 19h00)

**Orçamento:** Ramal 3050 (Segunda à sexta-feira: 08h00 às 17h00)

**Caixa:** Ramal 3227 (Segunda à sexta-feira: 08h00 às 17h00)





# Alimentação acompanhante

## Acomodação Privativa

para os planos com cobertura de refeições para acompanhantes, serão oferecidos café da manhã, almoço, café da tarde e jantar, para um acompanhante, seguindo o mesmo horário do cliente internado.

## Acomodação Coletiva

o acompanhante tem direito a alimentação quando o paciente for menor de 18 anos, maior de 60 anos, puérperas e pacientes com necessidades especiais. As refeições disponibilizadas para estes acompanhantes são café da manhã, almoço e jantar. As refeições de acompanhantes da acomodação coletiva são servidas nos seguintes horários:

Café da manhã 07h00 às 08h00

Almoço 11h00 às 12h00

Jantar 18h00 às 19h00

As bandejas e pratos das refeições serão recolhidas em até 01h00 após servidas, não sendo permitida a permanência dos utensílios das mesmas nos quartos após esse período.

As solicitações extras referentes ao frigobar/copa serão cobradas no fechamento da conta, no momento da alta, para acomodação privativa. Para acomodação coletiva, poderão ser adquiridas previamente no caixa/ internação do Austa Hospital localizados na recepção central.

## Cafeteria

Temos também como opção de alimentação para acompanhantes, a cafeteria situada no térreo, na entrada da recepção central.

Horário de Funcionamento da Cafeteria:

De segunda à sábado das 06h00 às 21h00

Domingos e feriados das 06h30 às 19h00





# Nutrição e Dietética

O Austa Hospital conta com uma equipe de nutricionistas que realiza a avaliação nutricional dos pacientes internados, seguindo a prescrição médica. A assistência nutricional é monitorada por uma equipe qualificada de nutricionistas responsáveis pela conduta aplicada, portanto, deverá ser respeitada para a eficácia do tratamento.

Assim, orientamos que nenhum alimento deve ser trazido, ou oferecido ao paciente internado, sem autorização prévia do médico, enfermeiro do setor ou nutricionista.

O setor de nutrição e dietética é responsável pela organização e fornecimento de refeições ao paciente e acompanhante, quando for de direito deste.

As refeições ao cliente internado são servidas nos seguintes horários:

Café da manhã 7h00 às 9h00

Almoço 11h00 às 12h30

Café da tarde 13h45 às 15h00

Jantar 17h15 às 19h00



# Segurança do Paciente

Você sabia que pode contribuir para a qualidade dos cuidados da sua saúde?

Forneça informações importantes a seu respeito, como alergias, doenças e medicamentos em uso;

Procure interagir com os profissionais que estão cuidando de você;

Pergunte, anote, esclareça suas dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado;

Siga as orientações da equipe que está cuidando de você.

## Fique Atento à Identificação

Apresente a sua documentação pessoal atualizada;

Confirme se as suas informações estão corretas (nome completo e data de nascimento) na pulseira ou etiqueta de identificação;

Mantenha a pulseira até a alta hospitalar;

Confira as suas informações no prontuário, declarações e termos, rótulos de medicamentos, bolsas de sangue, soro e etiquetas de amostras para exames;

Fique atento à sua identificação antes de ser submetido a qualquer procedimento e/ou administração de medicamentos;

Certifique-se de que a equipe do hospital confira a sua identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento.



## Comunicação

Não fique com dúvidas durante a internação e nunca saia com dúvidas do hospital. Pergunte sempre! Veja algumas dicas:

Qual o meu diagnóstico?

Quais minhas opções de tratamento?

Por quanto tempo e quais medicamentos irei tomar? Para que servem?

E possível que haja alguma reação ao medicamento?

Eu posso tomar esses medicamentos junto com os que eu já tomo?

Qual a data provável da minha alta?

Quando é o meu retorno?

Tenho que mudar minha alimentação? Minha rotina?

Vou precisar de algum material/ medicamento especial para casa?

Fiquei com alguma dúvida?

## Medicamentos

Se você utiliza algum medicamento, não se esqueça de comunicar ao seu médico e aos demais profissionais da enfermagem, para que eles possam orientá-lo quanto à continuidade de uso;

Se você tem algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem para que possam ser tomadas as devidas precauções;

Durante ou após a administração de medicamentos, informe ao seu médico ou ao profissional de enfermagem caso apresente mal-estar e/ou desconforto;

Na sua alta, certifique-se de que compreendeu todas as orientações e, em caso de dúvidas, procure esclarecê-las com o profissional de saúde antes de deixar o hospital.

## Cirurgia Segura

No dia da cirurgia, tenha em mãos todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento;

Fique atento às orientações que você receberá de seu cirurgião;

Fique atento às orientações que você receberá de seu anestesiológico;

Leia atentamente o “Termo de Consentimento para Cirurgia e Anestesia” antes de assiná-lo;

Acompanhe se o cirurgião marcou, com uma caneta, o lado/local que você vai operar;

Observe que, no centro cirúrgico, serão realizadas algumas checagens de segurança antes, durante e após o procedimento cirúrgico, como seu nome e cirurgia.

## Higiene das mãos

Higienize suas mãos corretamente;

Fique atento se os colaboradores do hospital, acompanhantes e visitas, higienizaram as mãos antes e depois de tocar em você;

Utilize água e sabão, ou álcool 70%;

Veja o passo a passo da higiene de mãos nos dispensers de álcool gel, ou nas pias.

## Quedas

Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você;

Evite CAMINHAR sozinho; peça sempre a ajuda de alguém;

Levante lentamente da cama sempre com a ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem;

Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, como celular, relógio, entre outros, próximos à sua cama;

Mantenha a cama na posição baixa e com as grades elevadas;

Verifique se você está com a pulseira laranja (que significa que você tem um risco maior de cair) e se recebeu o manual de prevenção de quedas; Tenha atenção redobrada com as crianças.

O Austa Hospital, através do Núcleo Segurança do Paciente, trabalha para que os processos sejam realizados com a segurança e a qualidade que você merece!

Participe conosco desse movimento!

Estamos em busca de uma assistência livre de danos, porque para nós sempre há oportunidade de melhorar.





# Alta Hospitalar

Após a prescrição médica da alta, o cliente internado deverá aguardar a finalização dos procedimentos e orientações gerais. O posto de enfermagem acionará o transporte interno e fornecerá o formulário de alta para ser entregue na recepção, na saída do cliente internado receita e exames.

Comunicada a alta médica e finalizados os procedimentos, a acomodação deverá ser liberada em até uma hora (01h00), sendo também nesse momento suspenso todo o serviço de entrega de refeições, medicamentos e assistência médica e de enfermagem assim como higienização do quarto. Após esse horário será cobrada uma nova diária.

No momento da visita médica, solicitar ao médico receita do cliente e atestados.

Não será permitida a saída do paciente internado do hospital sem a presença de um responsável. Como esta norma atende um requisito de segurança dos clientes internados, para salvaguardar sua integridade física e proteger contra incidentes e quedas, deverá aguardar um profissional para auxiliá-lo ou transportá-lo até a saída do hospital.





# Pagamento

As despesas médico-hospitalares não cobertas pelo convênio deverão ser acertadas na alta do cliente.

O pagamento deverá ser efetuado no setor caixa, situado na recepção central do Austa Hospital, de segunda à quinta-feira das 08h00 às 18h00, sexta-feira das 08h00 as 17h00 e finais de semana conforme orientação do setor orçamento.



# Exames

Os exames são importantes para a continuidade do tratamento. Certifique-se de estar levando consigo.

Os exames trazidos pelo paciente deverão ser retirados no posto de enfermagem no momento da alta. Caso não sejam retirados no momento da alta, deverão ser solicitados ao Austa Hospital no prazo de trinta dias, e serão disponibilizados no prazo de quinze dias.

Os exames laudados, realizados durante a internação, deverão ser retirados no posto de enfermagem no momento da saída, e quando não laudados, deverão ser retirados nos respectivos setores, no prazo de 15 (quinze) dias.

Se houver necessidade de resultados dos exames de análises clínicas, solicite pessoalmente no laboratório do Austa Hospital.

Certifique-se de não ter esquecido quaisquer pertences nas dependências do Hospital.



## Serviço de Atendimento ao Cliente

O Serviço de Atendimento ao Cliente está disponível para esclarecer dúvidas e prestar atendimento aos pacientes internados e familiares, durante a estada no Hospital.

As manifestações poderão ser registradas diretamente no setor através dos canais:

Solicitação de visita ao leito;

E-mail: [atendimento.sac@austa.com.br](mailto:atendimento.sac@austa.com.br)

Telefone para ligações externas: (17) 3221-3000

Atendimento presencial: próximo a Recepção Central do Austa Hospital

Funcionamento: De Segunda a sexta-feira das 7h30 às 17h30 (exceto feriados)



# Pesquisa de Satisfação - NPS

No dia seguinte da alta, o paciente receberá uma mensagem via WhatsApp para responder a pesquisa de satisfação com a metodologia NPS.

A metodologia NPS (Net Promoter Score) consiste em mensurar o desempenho e recomendação do atendimento no Austa Hospital. De acordo com a metodologia, o índice é calculado após classificar as notas dos respondentes, por meio das quais os pacientes que recomendam o Austa Hospital nos pontuam com as notas 09 ou 10.

Sua opinião é essencial para prestarmos serviços de excelência e reconhecer nosso time de atendimento. Contamos com a sua avaliação, respondendo esta pesquisa!





# Cobertura dos convênios

A cobertura ou não das despesas hospitalares e dos honorários médicos está vinculada às condições de cada contrato/ apólice, existente entre o paciente e seu plano de saúde. As informações sobre os direitos e deveres decorrentes do contrato/ apólice, que o cliente mantém com o seu plano de saúde, deverão ser obtidas diretamente com as operadoras/ seguradora/ autogestão.

## Fornecimento de declaração para acompanhante

Fornecemos somente declaração de internação do paciente, informando o período de internação. Informamos que o nome do acompanhante não constará em documento.

## Atestado Médico/ Laudo Médico

Somente o médico poderá fornecer atestado ou laudo médico. Portanto, os mesmos deverão ser solicitados diretamente ao médico.

## Cópia de Prontuários

A cópia de prontuário poderá ser solicitada no setor responsável do Hospital, de segunda à sexta-feira das 08h00 às 11h00 e das 12h30 às 17h00, somente pelo paciente ou mediante mandado judicial (conforme parecer do Conselho Federal de Medicina-CFM e art. 154 do Código Penal). A cópia deverá ser solicitada após alta hospitalar e será disponibilizada em até 30 (trinta) dias úteis, mediante pagamento das cópias xerografadas.



# Direitos dos nossos pacientes

Nossos pacientes têm direito a (ao):

Atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, crença, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito.

Ser identificado pelo nome completo e não pelo nome da doença do agravo à saúde, de forma genérica ou de quaisquer outras formas impróprias desrespeitosas ou preconceituosas.

Receber do colaborador adequado, presente no local auxílio necessário e oportuno, para melhoria do seu e bem-estar.

Receber informações claras, objetivas e compreensíveis a respeito das ações diagnósticas e terapêutica, da duração do tratamento e das alternativas possíveis de tratamento.

Consentir ou recusar formalmente, de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento.

Contar com seu prontuário organizado, podendo acessá-lo a qualquer momento, durante sua internação.

Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e sua validade.

Quando clientes particulares, acessarem as contas hospitalares/negativas de convênio detalhadas referentes às despesas do seu tratamento, de acordo com normas institucionais.

Ter resguardado o sigilo dos seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.

Manter assegurados, durante a sua internação, consultas, interconsultas, procedimentos diagnósticos/ terapêuticos e na prática de suas necessidades fisiológicas, a sua integridade física e privacidade independentemente do seu estado de consciência. Cabendo análise de um planejamento dessa assistência pela equipe multidisciplinar.

Receber visitas de amigos e parentes em horários preestabelecidos, de acordo com as normas e os regulamentos do Hospital.

Ser informado, orientado e, se necessário, sobre como conduzir o seu autocuidado.

O cliente tem o direito a uma morte digna e serena, podendo opinar, desde que lúcido, quanto ao local a ser tratado e ao uso de tratamento doloroso ou extraordinário, para prolongar a vida.

Não ter nenhum órgão retirado do corpo sem a sua prévia autorização, ou a do seu responsável legal nos casos de comprovada incapacidade de manifestação da vontade do cliente.

Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre normas e regulamentos do Hospital e sobre como se comunicar com as e lideranças do Hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas ou reclamações.





# Nossos pacientes têm o dever de:

Dar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, uma vez que essas informações serão utilizadas no seu diagnóstico e tratamento.

Informar as mudanças inesperadas do seu estado clínico aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

Sobre ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde. Fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa, bem como formalizando-a.

Não é permitida a circulação de clientes e acompanhantes fora da sua unidade de internação, exceto quando por necessidade clínica.

Participar do seu plano de tratamento e da alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.

Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, orientações disponibilizadas por meio do Manual do Cliente e outros.

Zelar pela propriedade do Hospital colocada à sua disposição e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam. Caso ocorra algum dano intencional ao patrimônio do Hospital, o valor será apresentado ao cliente e/ou seu responsável, para ressarcimentos.

Atender e respeitar a proibição de fumar nas dependências do Hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente e em normas internas do Hospital.



Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviço do Hospital, tratando-os com cordialidade, e respeitar e contribuir para o controle de ruídos e do comportamento adequado de seus visitantes.

Indicar o responsável pelo seu atendimento e tratamento médico-hospitalar, informando ao Hospital quaisquer mudanças nessa indicação.

Conhecer e dar conhecimento, ao Hospital e ao médico, da extensão da cobertura do seu plano de saúde, seguradora ou empresa, assim como as possíveis restrições.

Notificar o Hospital e o seu médico titular das mudanças inesperadas na cobertura do seu plano de saúde, seguradora ou empresa, assim como as outras restrições.

Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento, mediante glosas ou situações de conflito com seu plano de saúde, seguradora ou empresa. Cabendo esclarecer diretamente com estes, isentando o Hospital de qualquer responsabilidade.

O paciente, assim como seus responsáveis, acompanhantes e visitantes, têm o dever de solicitar prévia autorização ao setor de Atendimento ao Cliente (SAC) do Austa, caso queiram fazer fotografias e/ou filmagens nas dependências do Hospital, sob pena de incidirem nas sanções legais.

Informamos que por questões sanitárias e de biossegurança, bem como em observância ao disposto na Lei Municipal nº 4.805/1991 que proíbe a permanência de animais em serviços de saúde, reiteramos não ser permitido adentrar e alimentar animais na nossa instituição.

Lembre-se: todas as informações adquiridas no ambiente hospitalar devem ser mantidas em sigilo, preservando assim, a ética profissional e pessoal.





# Considerações Gerais

Somos um ambiente totalmente livre do tabaco. Isso significa que não é permitido fumar em nenhum ambiente incluindo apartamentos, banheiros, corredores, escadas, áreas externas nas dependências do Hospital. Todos os quartos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios. A medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos pacientes internados, e atende à legislação em vigor (Lei antifumo 13.541, de 7/5/2009).

O Hospital reserva-se no direito de cobrar pelos danos causados ao seu patrimônio pelo cliente internado, acompanhante ou visitante.

É responsabilidade do paciente os itens de higiene pessoal.

É responsabilidade do acompanhante e/ou paciente internado os pertences trazidos para internação.

Ao trazer medicamentos próprios, informe ao enfermeiro do setor. Não faça uso de medicamento no quarto, sem o consentimento do médico e/ou enfermeiro do setor.

Não traga alimentos para o paciente internado. Caso seja necessário, verifique com o enfermeiro do setor ou nutricionistas, se o tratamento não será prejudicado.

A enfermagem da unidade prestará cuidados apenas ao cliente internado.

Se houver necessidade de atestados ou declaração médica, solicite diretamente ao médico durante a internação.

Respeitar os horários de visitas e limite permitido de visitantes, promovendo dessa forma, um ambiente mais seguro e tranquilo para o paciente.

Não trazer crianças menores de 12 anos ao Hospital, lembrando que o ambiente hospitalar não é adequado para os mesmos, que ainda estão com seu sistema de defesa em processo de formação.

Não é permitido pernoitar nas recepções do Hospital.

Falar sempre em voz baixa.

Manter a televisão em volume adequado, desligando-a às 22h00, respeitando o silêncio hospitalar.

Informações sobre o estado do paciente não serão fornecidas por telefone.

Caso o paciente seja transferido para UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do apartamento ou leito, levando consigo os pertences, o que evita cobrança de diárias. No caso do acompanhante não ter local adequado para se hospedar, deve acionar a assistente social para orientações dos abrigos disponíveis no município.

Todos os visitantes e acompanhantes deverão utilizar, exclusivamente, da entrada principal do Hospital, situada no andar térreo, e utilizar a identificação fornecida.

Devem ser usadas vestimentas adequadas aos padrões éticos e aos bons costumes (evitar transparência, roupas curtas, dentre outras que possam gerar desconforto aos outros pacientes). Lembre-se de que no hospital circula um grande número de pessoas.

Todos os nossos esforços estarão direcionados a proporcionar um atendimento humanizado, de qualidade e seguro, zelando por uma estada agradável.

