Hospital Santa Lucinda

Cartilha de Internação

Tudo o que você precisa saber sobre sua internação no Hospital Santa Lucinda

PUC-SP

FUNDAÇÃO SÃO PAULO

SEJA BEM-VINDO

Neste manual de internação, destacamos algumas orientações importantes. Pedimos que leia com atenção e procure nossas equipes se precisar de mais esclarecimentos.
Nosso compromisso é oferecer atendimento seguro, humanizado e de qualidade.

MISSÃO

Atuar como hospital de ensino e oferecer à comunidade assistência humanizada em saúde, com qualidade.

VISÃO

Alcançar a excelência dos serviços hospitalares, com qualidade, segurança e humanização, utilizando adequadamente os recursos disponíveis.

VALORES

- Ética
- Humanização
- Responsabilidade Socioambiental
- Trabalho em equipe
- Valorização profissional
- Compromisso Institucional

Hospital Santa Lucinda

SUMÁRIO

Sobre o Hospital Santa Lucinda 04

Informações Sobre a Internação 06

Acompanhantes e Visitantes 09

Informativo de Programação de Alta Hospitalar 10

Alimentação 11

Uso Consciente do Enxoval 13

Direitos e Deveres dos Pacientes 14

Alerta: Hospitais são Vítimas de Golpes 16

Segurança do Paciente 17

Serviços Disponíveis no Hospital 20

Guia de Conexão Wi-Fi 21

Cafeteria 22

Espaço Ecumênico do Hospital 23

Agendamento Ambulatorial 24

Atendimentos Disponíveis no Hospital 25

Pesquisa de Satisfação 26

Hospital
Santa Lucinda

SOBRE O HOSPITAL SANTA LUCINDA

O Hospital Santa Lucinda (HSL) é uma instituição com mais de 70 anos de história, reconhecida pela excelência assistencial e pelo atendimento humanizado.

Fundado em 1950, a partir da doação de uma área destinada à assistência à saúde, o hospital integra a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) desde 1977, atuando como hospital de ensino e contribuindo para a formação de profissionais nas diversas áreas da saúde.

Mantém parceria com a Prefeitura de Sorocaba e realiza atendimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), convênios e particulares, assegurando padrão único de qualidade e segurança a todos os pacientes.



Hospital Santa Lucinda

O Hospital disponibiliza ampla gama de especialidades médicas, estrutura hospitalar completa e moderno Centro Cirúrgico, apto à realização de cirurgias eletivas e procedimentos de média e alta complexidade, com segurança e qualidade assistencial, conta ainda com Maternidade de referência regional, equipada com UTI Neonatal e Centro de Parto Normal.

Em 2023, foi inaugurado o Centro de Parto Normal, fortalecendo o compromisso institucional com a humanização do cuidado, a segurança materno-infantil e a qualificação contínua da assistência.

Ao longo de sua trajetória, o Hospital Santa Lucinda consolidou-se como referência regional em saúde, pautando sua atuação na ética, na segurança do paciente, na eficiência dos processos e na excelência dos serviços prestados à comunidade.







Hospital Santa Lucinda

INFORMAÇÕES SOBRE A INTERNAÇÃO

CONVÊNIO e PARTICULAR

⚠️ ***Documentação obrigatória***

- Apresentar a guia do convênio devidamente autorizada;
- Pedido médico original;
- Documentos pessoais do paciente: CPF e RG (para menor de idade, apresentar Certidão de Nascimento, carteirinha do plano e comprovante de residência);
- Exames laboratoriais e de imagem, se disponíveis;
- Prescrição médica, se disponível.
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para procedimentos invasivos, cirúrgicos ou que envolvam sedação, devidamente assinado pelo médico responsável e pelo paciente ou responsável legal.
- Ficha de avaliação pré-anestésica.

SUS

⚠️ ***Documentação obrigatória***

- Documentos pessoais do paciente: CPF e RG (para menor de idade, apresentar Certidão de Nascimento e comprovante de residência);
- Cartão do SUS;
- Exames laboratoriais e de imagem, se disponíveis;
- Prescrição médica, se disponível.

Hospital Santa Lucinda

Pacientes Cirúrgicos

Antes da internação, certifique-se de que todas as orientações foram esclarecidas e que eventuais dúvidas foram devidamente respondidas.

Orientações importantes

Nosso contato: (15) 3212-9900

Salve o número oficial do Hospital Santa Lucinda em seus contatos

- Comparecer com três horas de antecedência ao procedimento cirúrgico para realização da internação;
- Aparar as unhas das mãos e dos pés;
- Manter as unhas sem esmalte;
- Retirar unhas de acrílico, cílios postiços e extensões capilares;
- Apresentar-se para a internação após tomar banho, com os cabelos limpos e secos;
- Trazer itens de higiene pessoal, como escova e creme dental, sabonete, shampoo, condicionador, desodorante, pente ou escova de cabelo, além de chinelo e roupas confortáveis. Para pacientes internados na UTI, serão utilizadas roupas fornecidas pelo hospital.
- **Não utilizar:** gel de cabelo, finalizadores, cremes de pentear e hidratantes, óleos de cabelo e corporais, etc.

Internações em Geral

RECOMENDAÇÕES

- Preservar o silêncio no ambiente hospitalar.
- Manter as grades da cama elevadas.
- Informar ao médico todos os medicamentos de uso contínuo e entregá-los à equipe de enfermagem no momento da internação.
- O Hospital recomenda que não sejam trazidos objetos de valor, tais como celular, dinheiro, cartão de banco, notebook, tablet. **O hospital não se responsabiliza por eventuais perdas ou extravios.**
- É obrigatória a presença de um acompanhante no momento da internação do paciente para a guarda de seus pertences.
- Conforme Lei Federal nº 9.294/96 e Municipal nº 9.120/80, é proibido fumar dentro das instalações do hospital e em suas dependências.
- **ACOMPANHANTE:** A troca deve ocorrer na recepção mediante a documento com foto, sendo em dois horários: **MANHÃ** das 08h às 10h / **NOITE** das 20h às 22h. É permitido 1 acompanhante com idade **superior à 18 anos.** Consulte a tabela de horários a seguir.
- O hospital não realiza ligações telefônicas nem envia mensagens solicitando depósitos, transferências, pagamentos via PIX ou qualquer outra forma de cobrança para custear tratamentos ou procedimentos médicos de pacientes internados pelo SUS. Caso receba esse tipo de solicitação, desconsidere a mensagem e entre em contato imediatamente pelos canais oficiais do hospital.
- 📞 **Salve o número oficial do Hospital Santa Lucinda: (15) 3212-9900,** para garantir o recebimento de nossas ligações e mensagens oficiais. Não marque este contato como spam.

ACOMPANHANTES & VISITANTES

Identificação, Saúde e Segurança

Orientações importantes para visitantes

- Apresentar documento com foto na recepção e usar a identificação fornecida durante toda a visita;
- Para garantir a segurança de pacientes, visitantes e profissionais de saúde, recomendamos que pessoas com sintomas gripais, como febre, tosse, coriza, dor de garganta ou espirros, evitem visitas ao hospital até estarem completamente recuperadas. Essa medida é fundamental para prevenir a transmissão de doenças e proteger os pacientes;
- Lei nº 106/2009 e Lei nº 10.741/2003: Os pacientes MENORES de 18 anos e MAIORES de 60 anos terão direito a acompanhante.
- Lei nº 14.737/2023: Todas as mulheres têm direito a acompanhante durante o atendimento.
- Lei nº 15.378/2026: Estatuto dos direitos do paciente
- Lei nº 11.108/2005: Gestante e parturiente: continua garantindo acompanhante durante o trabalho de parto, parto e pós-parto imediato



Hospital Santa Lucinda

INFORMATIVO DE PROGRAMAÇÃO HOSPITALAR

Horário de visita

Setor	Horário de visita	Observações
Apartamento / Enfermaria	14h às 20h	Máx. de 3 visitantes
UTI Neonatal (UTI NEO)	Mãe: acesso livre Pai: 10h30 às 11h (informações médicas) Pai: 20h às 20h30 1 familiar acompanhado do pai ou da mãe: 15h30 às 16h	Familiar acompanhando somente o pai ou a mãe
CI (Cuidados Intermediários)	Mãe: acesso livre Pai: 10h30 às 11h Pai: 20h às 20h30 1 familiar acompanhado da mãe: 15h30 às 16h	Familiar acompanhando somente a mãe
UTI Adulto	10h às 10h30 16h às 16h30 (informações médicas) 20h30 às 21h	1 visitante por horário

A entrada de visitantes menores de 12 anos não é permitida, exceto nos casos em que o paciente internado seja o pai ou a mãe da criança.

Horário para informações médicas:

- Cardiologia: das 15h30 às 17h.
- UTI Adulto: das 20h30 às 21h.
- UTI Neonatal: das 10h30 às 11h.
- No Centro de Parto Normal e no Centro Cirúrgico não são permitidas visitas.
- A pulseira de identificação do paciente deverá ser retirada no guichê de alta da recepção.

Observações

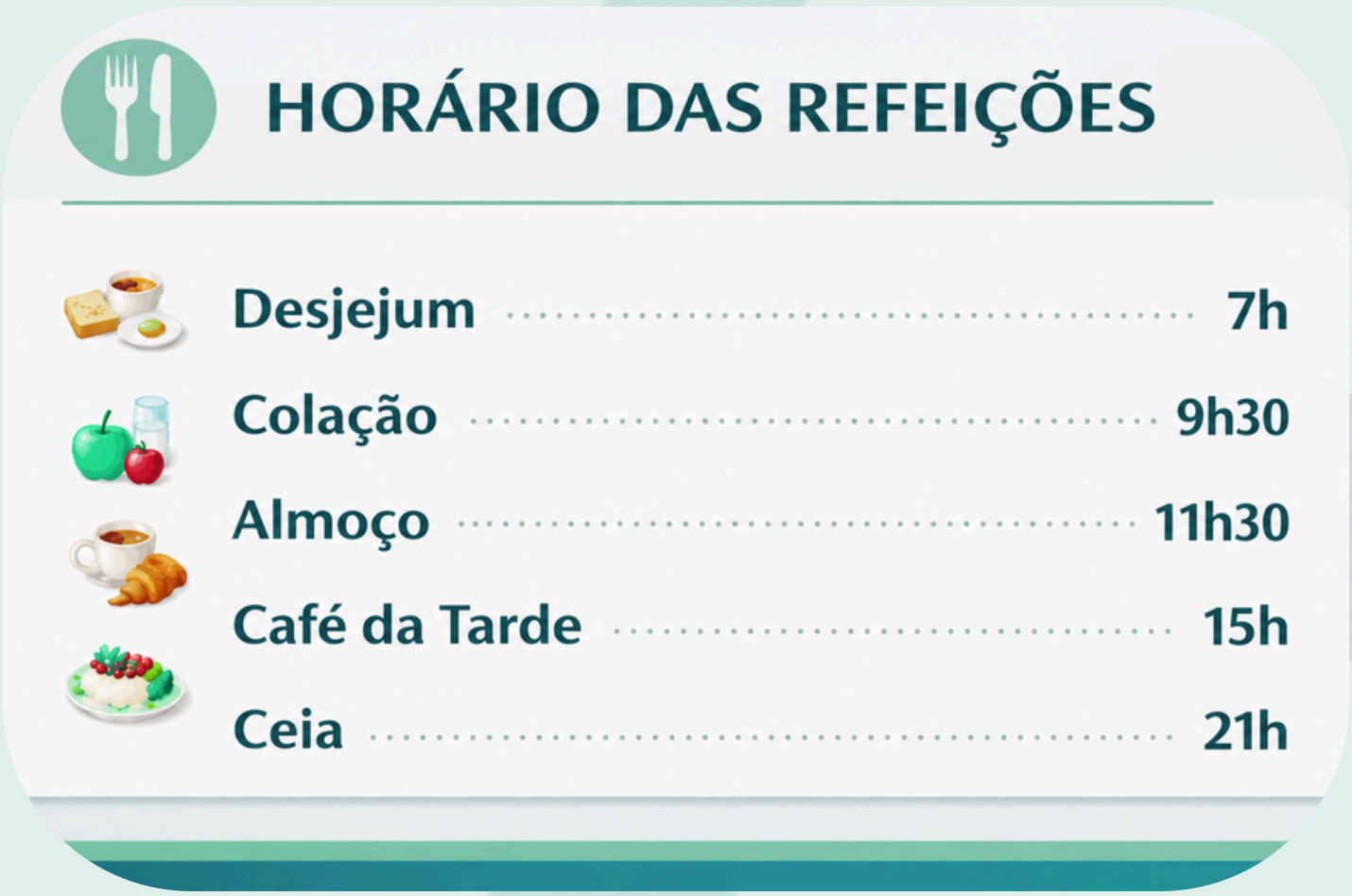
Hospital Santa Lucinda

ALIMENTAÇÃO

As refeições dos **pacientes** são planejadas e acompanhadas **por nutricionistas**, conforme o quadro clínico e as necessidades nutricionais, visando à recuperação.

Não é permitido trazer alimentos de fora. As refeições seguem horários pré-definidos.

Pacientes



Acompanhantes

Serão disponibilizados café da manhã, almoço e jantar. A oferta de alimentação para acompanhantes seguirá a legislação vigente.

Para acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, gestantes, mulheres e pessoas com deficiência, conforme informado no ato da internação.

Hospital Santa Lucinda

Comportamento, Higiene e Circulação

Orientações importantes para visitantes



- Não é permitido entrar com objetos perigosos ou armas.
- Reforçamos a importância da higienização frequente das mãos com água e sabão ou álcool em gel.
- A visita deve ocorrer apenas no quarto do paciente, sem circular por corredores ou outros quartos.
- É proibido tirar fotos ou gravar vídeos dentro do hospital.

- Manter o ambiente limpo, descartando o lixo corretamente.



Hospital Santa Lucinda

USO CONSCIENTE DO ENXOVAL

Cuidados com o Enxoval

- Utilize apenas a quantidade necessária de roupas por paciente.
- Evite trocas desnecessárias quando o enxoval estiver limpo e em boas condições.
- Não utilize roupas hospitalares para fins pessoais.
- Em caso de sujidade ou contaminação, encaminhe imediatamente para equipe assistencial.
- Nosso enxoval é identificado com chip, garantindo maior controle, rastreabilidade e segurança durante a sua internação.

O uso consciente reduz desperdícios e garante qualidade para todos.



Hospital Santa Lucinda

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Direitos do Paciente

Conheça e exerça seus direitos durante o atendimento

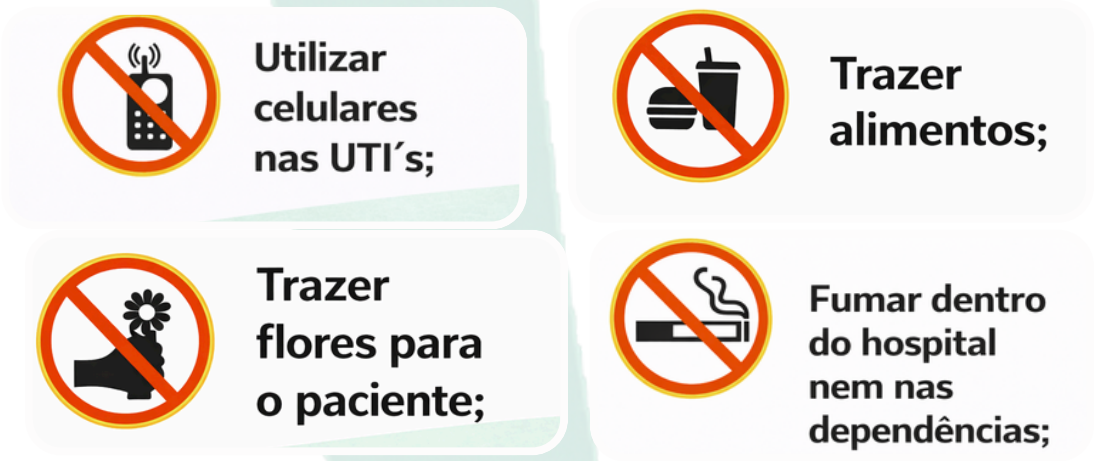
• Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem preconceito de etnia, religião, idade, orientação sexual ou qualquer outra forma de discriminação. • Ser identificado pelo seu nome completo e data de nascimento. • Poder identificar adequadamente o profissional que o está atendendo. • Receber informações claras, objetivas e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural, sobre o diagnóstico e tratamento, bem como seus riscos e benefícios. • Acessar seu prontuário, de acordo com as leis vigentes e as normas da instituição. • Ter garantido o sigilo sobre suas informações pessoais, desde que não acarrete riscos a terceiros, à saúde pública ou quando inexistente dever legal de revelação. • Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos a serem realizados. • Receber todas as informações necessárias para o exercício de sua autonomia, observadas as normas legais em vigor, especialmente o contido no Código de Ética Médica. • Receber ou recusar assistência psicológica, social, moral ou religiosa. • Idosos, pessoas com deficiência, crianças, adolescentes até 18 anos e gestantes têm o direito de manter um(a) acompanhante durante sua hospitalização • Ter direito à segurança, à privacidade e à integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do hospital. • Agendar atendimento, preferencialmente com hora marcada. • Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação de sua origem, sorologias efetuadas e sua validade. • Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo ou caso a comunicação sobre a doença e o tratamento possa lhe causar dano. • Buscar uma segunda opinião ou parecer de outro profissional, em qualquer fase do tratamento. • Ser prévia e expressamente informado e poder consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for total ou parcialmente experimental ou fizer parte de protocolos de pesquisa. • Receber informações legais sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos para transplante. • Ser ouvido em suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações, por meio dos canais de comunicação institucionais. • Receber visitas de amigos e parentes em horários pré-estabelecidos, que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com a lei, normas e regulamentos do hospital

Deveres do Paciente

Conheça seus deveres

• Solicitar esclarecimento sobre as informações e orientações recebidas, sempre que tiver dúvidas, desde a internação até a alta hospitalar. • Seguir as normas do hospital e dos serviços de saúde. • Observar todas as recomendações que lhe foram dadas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências de não observar tais instruções. • Ter ciência e esclarecer eventuais dúvidas sobre todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com o Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços Médico/Hospitalares – Particular e Convênios do Hospital. • Este dever não se aplica aos pacientes atendidos pelo SUS. • Respeitar a lei antifumo, em todas as dependências do hospital. • Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com educação e cortesia, não fazendo barulho e auxiliando no controle do número e do comportamento de seus visitantes. • Fornecer informações verdadeiras e apropriadas acerca de seu histórico de saúde, passado ou atual, mantendo o profissional ou a equipe responsável informada sobre suas condições de saúde • Adotar medidas preventivas em relação à saúde, desenvolvendo hábitos, práticas e atividades que melhorem a saúde e a qualidade de vida. • Colaborar com a segurança e a limpeza do ambiente hospitalar, não dificultando a aplicação de medidas sanitárias e as ações de fiscalização. • Ter em mãos seus documentos e os resultados de exames, quando solicitados. • Responsabilizar-se pela guarda de seus pertences e de seus acompanhantes. • Responsabilizar-se pelo pagamento das despesas financeiras decorrentes da internação e/ou atendimento médico-hospitalar prestado pelo hospital, não cobertos pelo plano de saúde. • Este dever não se aplica aos pacientes atendidos pelo SUS.

NÃO É PERMITIDO



Hospital Santa Lucinda

ALERTA: HOSPITAIS SÃO VÍTIMAS DE GOLPES

O Hospital Santa Lucinda não realiza solicitações de depósitos, transferências ou pagamentos por telefone, mensagens ou aplicativos. Informações referentes a tratamentos, exames, medicações ou quaisquer procedimentos são fornecidas exclusivamente pelos canais oficiais do hospital, diretamente ao paciente ou ao responsável legal, preservando o sigilo e a segurança das informações.

Fique atento!

GOLPE DE FALSO MÉDICO

As equipes médicas e de enfermagem do Hospital Santa Lucinda NÃO FAZEM cobranças ou solicitações de depósitos de qualquer tipo, em nenhuma circunstância, aos pacientes ou aos seus familiares. Também não solicitamos informações bancárias por telefone, WhatsApp ou e-mail.

Caso receba qualquer ligação suspeita, solicitamos que comunique imediatamente o hospital pelo telefone (15) 3212-9900,

Salve o contato oficial do hospital e compartilhe esta informação com seus familiares.

Hospital Santa Lucinda

SEGURANÇA DO PACIENTE

O Hospital Santa Lucinda adota protocolos assistenciais alinhados às boas práticas de segurança do paciente.

1. Identificação do Paciente

- Confira sua pulseira de identificação.
- Exija a conferência dos dados antes de qualquer atendimento ou procedimento.

2. Comunicação Efetiva

- Todas as informações sobre a assistência e os procedimentos ficam registradas no prontuário.
- Converse com a equipe e siga sempre as orientações dos profissionais.



Hospital Santa Lucinda

3. Administração Segura de Medicamentos

- Informe alergias, doenças, cirurgias, internações anteriores e medicamentos em uso.
- Mantenha a pulseira de identificação no pulso.

4. Medicamentos Trazidos de Casa

- Informe os medicamentos em uso.
- Apresente a receita médica.
- Medicamentos devem estar na embalagem original e dentro da validade.



Hospital Santa Lucinda



5. Medidas Preventivas à Infecção Hospitalar

- Infecção hospitalar é aquela adquirida durante a permanência no hospital. O Hospital Santa Lucinda adota protocolos e processos rigorosos para garantir uma assistência segura e de excelência.



6. Medidas Preventivas à Queda

- Observe placas e sinalizações.
- Garanta iluminação adequada no quarto.
- Peça ajuda da enfermagem sempre que necessário.
- Acompanhantes devem solicitar apoio da equipe para mobilização.
- Use calçados antiderrapantes.
- Mantenha grades da cama elevadas.
- Utilize barras de apoio e corrimãos.



Hospital Santa Lucinda

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO HOSPITAL

Solicitação de Cópia de Prontuário

Localização: Ambulatório SUS – Setor SAME

Segunda a Sexta-feira das 8h às 17h Tel.: (15) 3212 9950

Situação	Quem pode solicitar	Documentação necessária	Observações
Paciente	Próprio paciente	Documento oficial de identificação com foto	Solicitação presencial
Procurador	Procurador legal	Procuração autenticada em cartório + *documento de identificação do procurador e do pciente*	—
Paciente falecido	Cónjuge	Certidão de casamento ou declaração de união estável + certidão de óbito + *documento de identificação*	—
Paciente falecido	Filhos	Certidão de casamento ou declaração de união estável + certidão de óbito + *documento de identificação*	—
Paciente falecido	Filhos	Documento que comprove vinculo familiar + certidão de óbito + documento de identificação	—
Menor de idade	Pais ou responsável legal	Documento que comprove vinculo familiar + documento de identificação do responsável	—

Informações Importantes

- Todas as solicitações são encaminhadas à Diretoria Técnica para verificação documental e autorização.
- **Prazo: 30 dias** corridos após a solicitação.

ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMES ANATOMOPATOLÓGICOS

O resultado do exame poderá ser realizada em qualquer recepção do hospital, após 30 dias da data da cirurgia, mediante apresentação de um documento oficial de identificação com foto do paciente.

Horário de Entrega

Segunda a Sexta-feira das 9h às 16h.

Hospital Santa Lucinda

GUIA DE CONEXÃO WI-FI

Em qualquer situação, nós queremos expressar nosso

CUIDADO & CARINHO



PASSO 1

No menu de configurações de Wi-Fi do seu celular, pesquise a rede “_HSL_Visitante_”

PASSO 2

- Insira seu nome completo
- Insira seu número de telefone /celular
- Clique em **CONECTAR**

Consulte a recepção para dados atualizados e caso houver dificuldades.



Hospital Santa Lucinda



CAFETERIA

A Baff’s, rede de cafeterias e salgaderias, dispõe de duas unidades no Hospital Santa Lucinda: uma no 3º andar e outra próxima à entrada principal, na Rua Cláudio Manoel da Costa, oferecendo variedade de salgados, cafés e doces.

Localizado próximo à entrada principal

Horário de funcionamento - Externo

- Segunda a Sábado - 7h às 18h
- Feriados e Domingos - Fechado.

Localizado no 3º andar

Horário de funcionamento - Interno

- Segunda a Sábado - 7h às 22h
- Feriados - 7h às 18h
- Domingo - 7h às 15h



Hospital Santa Lucinda

ESPAÇO ECUMÊNICO DO HOSPITAL

A Capela do Hospital Santa Lucinda é um espaço de acolhimento, silêncio e espiritualidade, destinado a pacientes, familiares e colaboradores.

O ambiente foi preparado para proporcionar momentos de oração, reflexão e conforto emocional, respeitando todas as crenças e manifestações de fé.

Acreditamos que o cuidado vai além da assistência clínica, contemplando também o bem-estar espiritual como parte essencial do processo de recuperação e humanização do atendimento.



Localizado no 3º andar

- Aberto 24h.
- Visita de membros da Pastoral da Saúde ocorre nas quintas-feiras às 15h, para celebração da missa.

Hospital Santa Lucinda

AGENDAMENTO AMBULATORIAL

CONVÊNIO e PARTICULAR

Contatos:

(15) 3212 9971

(15) 99175 4683

Horário de funcionamento: 8h às 15h

⚠️ ***Documentação obrigatória no dia da consulta***

- Documento com foto (RG e CPF)
- Carteirinha do convênio

SUS

Contatos:

(15) 3212 9972

Horário de funcionamento: 8h às 15h

⚠️ ***Documentação obrigatória no dia da consulta***

- Filipeta do SUS (deve ser retirado na UBS)
- Documento com foto (RG e CPF)
- Cartão SUS
- Guia de encaminhamento

Hospital Santa Lucinda

ATENDIMENTOS DISPONÍVEIS NO HOSPITAL

SAC - Convênios e Particular

Tel.: (15) 3212-9816

E-mail: convenios@hospitalsantalucinda.com.br

Vendas:

Tel.: (15) 3212-9924

E-mail: vendas@hospitalsantalucinda.com.br

Horário de funcionamento

Segunda a Sexta feira das 8h às 17h

SERVIÇO SOCIAL

Telefone: (15) 3212-9546

E-mail: servicosocial@hospitalsantalucinda.com.br

Horário de Funcionamento

Segunda a sexta-feira das 8h às 17h

OUVIDORIA

Tel.: (15) 3212 9938 e 3212 9958

(11) 99248 7325

Horário de funcionamento:

Segunda a Sexta-feira das 8h às 17h

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e registre sua ouvidoria

Hospital Santa Lucinda

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua experiência é fundamental para a melhoria contínua dos nossos serviços.

A sua voz é o nosso guia!

Buscamos oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, seguro e eficiente.

O Hospital Santa Lucinda disponibiliza, além do espaço físico da Ouvidoria para atendimento aos clientes, 17 urnas de coleta distribuídas nas unidades de internação, ambulatórios e recepções, para registrar sua opinião sobre a qualidade do atendimento prestado no Hospital.



Hospital Santa Lucinda