

## PARA SUA SEGURANÇA



- Cuide de seus pertences. O Complexo Hospitalar São Francisco não se responsabiliza por objetos pessoais deixados em suas dependências;
- Antes de entrar no Bloco Cirúrgico, entregue prótese dentária, jóias/bijouterias, óculos, etc., para um familiar;
- Não deixe malas e bolsas no chão;
- Nenhum colaborador está autorizado a guardar objetos pessoais, bolsas, documentos e valores de pacientes ou acompanhantes, sob qualquer pretexto;
- **Atenção:** Fique atento a solicitações de pessoas desconhecidas. Identifique o solicitante antes de atender ao pedido. Todos os nossos colaboradores são identificados com o crachá do CHSF;
- No caso de dúvidas, procure o Supervisor de Enfermagem responsável.

### NORMAS INTERNAS

- Mantenha SILÊNCIO dentro do Hospital;
- É PROIBIDO FUMAR nas dependências do Hospital;
- É PROIBIDO ENTRAR COM ALIMENTOS no Hospital;
- Lave as mãos ao entrar e sair do quarto;
- Não manuseie equipamentos ou materiais que o paciente estiver fazendo uso (sonda, soro, curativo, etc.);
- Não sente-se ou coloque pertences pessoais na cama do paciente, nem mesmo se ela estiver desocupada;
- Em casos de isolamento e/ou precaução de contato com o paciente, o acompanhante deverá se dirigir ao posto de Enfermagem para receber as devidas orientações;
- Não circule nas dependências do Hospital com trajas inadequados (roupas curtas, transparentes, sem camisa, etc.);
- Não circule em locais não autorizados;
- Não jogue objetos, nem dependure roupas e toalhas nas janelas dos quartos;
- Caso necessite apresentar documentos em algum setor do Hospital, compareça pessoalmente ao local;

Para seu melhor atendimento, RESPEITE as regras.

## Atenção

Todos os exames realizados pelo paciente no período de sua internação serão identificados e arquivados na unidade assistencial por um período de 90 dias, a contar da data de realização do exame. Caso a retirada não ocorra no prazo, o exame será desprezado.

## IMPORTANTE

No Complexo Hospitalar São Francisco, seu tratamento é 100% gratuito. Não pedimos nenhum tipo de recurso: dinheiro, alimentação, medicamentos ou exames para dar continuidade ao seu tratamento.

## Doação de Sangue

Basta realizar o agendamento no Hemocentro de Belo Horizonte, de 7h às 18h, de segunda a sexta-feira, e informar que a doação é para paciente do CHSF.

Para mais informações, ligue 155 ou acesse [www.hemominas.mg.gov.br](http://www.hemominas.mg.gov.br).



## Contatos

### Complexo Hospitalar São Francisco

Unidade Santa Lúcia: (31) 3298-2300  
Rua Crúcis, 50, Santa Lúcia - BH/MG

Unidade Concórdia: (31) 2126-1500  
Rua Itamaracá, 535, Concórdia - BH/MG



Reclamações, sugestões e elogios:  
(31)2126-1620 ou  
[ouvidoria@saofrancisco.org.br](mailto:ouvidoria@saofrancisco.org.br)



# Guia de Internação

## Unidade Santa Lúcia

O objetivo do Complexo Hospitalar São Francisco é tornar a sua permanência confortável, prestando um atendimento de qualidade.

Este informativo traz informações importantes para que tenha uma estadia segura e tranquila.

## Horários de visitas

- 10h às 11h - uma pessoa, sem revezamento
- 15h às 17h - três pessoas, sem revezamento
- 20h às 22h - duas pessoas, sem revezamento

CTI\* - 10h às 11h30; 14h30 às 16h e 20h às 21h

(\*duas pessoas em cada horário, sem revezamento)

Necessária a apresentação de documento de identificação.

**PROIBIDA A VISITA DE MENORES DE 13 ANOS.**



## ORIENTAÇÕES BÁSICAS



### REFEIÇÕES DOS PACIENTES

O CHSF dispõe de um Serviço de Nutrição e Dietética que cuida da alimentação dos pacientes, tendo como base a prescrição médica.

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| Desjejum.....        | 7h30 às 8h30   |
| Almoço.....          | 11h30 às 12h30 |
| Lanche da tarde..... | 14h30 às 15h30 |
| Jantar.....          | 17h30 às 19h   |



As refeições serão recolhidas no máximo 30 minutos após a oferta, evitando assim contaminação e mantendo a qualidade do serviço prestado.

### ROUPARIA

As roupas de hotelaria do CHSF são trocadas diariamente, e de acordo com a necessidade do paciente. Quando necessário, solicite a troca à Enfermagem.

É permitido trazer cobertores para os acompanhantes. É proibido trazer lençóis, travesseiros e colchonetes.

É de responsabilidade do paciente/familiares a roupa íntima (camisola/ pijama), toalha de banho e produtos de higiene/pessoal.

### ACOMPANHANTES

É liberada a entrada de acompanhantes apenas para pacientes com menos de 18 anos e mais de 60 anos. Casos especiais serão analisados pontualmente.

A entrada no Complexo Hospitalar São Francisco (CHSF) é permitida apenas com apresentação de documento de identificação.

A troca de acompanhantes é feita de 7h às 11h; de 15h às 17h; ou de 20h às 22h, pela portaria principal.

As refeições que os acompanhantes também têm direito, são: **desjejum (7h30 às 8h30), almoço (11h às 11h30 e 13h às 13h30), lanche da tarde (somente café com leite - 14h30 às 15h30) e jantar (22h às 22h30)**. O almoço é servido no refeitório do hospital e o acompanhante **deverá estar portando o ticket refeição e estar identificado**.

### VENDA TICKET REFEIÇÃO:

Os acompanhantes que têm direito às refeições gratuitamente são os que estão acompanhando **pacientes menores de 18 anos e acima de 60 anos** e alguns casos especiais em que o paciente não esteja na faixa etária acima, mas necessita de acompanhamento integral. **A copeira passa nos leitos 7h30 para fazer a entrega dos tickets de refeição para os acompanhantes e retorna às 9h30, caso algum acompanhante não tenha recebido.**

Para os demais casos, os tickets de refeição podem ser adquiridos pelo valor de **R\$ 9,00** conforme abaixo:

#### DIAS DE SEMANA, EXCETO FERIADO:

**Local: Diretoria**

**Segunda a sexta-feira:**

11h30 às 13h

#### FINS DE SEMANA E FERIADO:

**Supervisão de Enfermagem responsável pelo plantão.**

## DIREITOS DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES



1. Obter atendimento digno;
2. Ser identificado e tratado pelo seu nome ou pela forma como gosta de ser chamado (nome social) e não por leito, código ou doença;
3. Receber auxílio imediato e cuidados necessários;
4. Sempre que houver avaliação médica, pedir informações sobre seu estado de saúde;
5. Recusar procedimentos ou medicações inclusos em seu tratamento;
6. Exigir que os profissionais realizem a higienização das mãos;
7. Ser orientado sobre os protocolos de segurança do paciente;
8. Ser informado sobre: medicamentos, exames e procedimentos que serão realizados;
9. Ser devidamente orientado, treinado e encaminhado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta;
10. Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados para transfusão, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade;

11. Ter privacidade, integridade física e segurança;
12. Receber visitas de amigos e parentes em horários pré-estabelecidos. Em caso de dúvidas, procure informação no setor;
13. Ter acompanhante em tempo integral, nos casos de internação de adolescentes com idade de 13 a 18 anos e maiores de 60 anos;
14. Os familiares possuem o direito de receber informações de óbito do paciente para as devidas providências, exceto via telefone;
15. Assegurar a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independente de seu estado de consciência;
16. Ter acesso ao tratamento sem ter que arcar com nenhum custo;
17. Os pertences dos pacientes deverão ser entregues aos familiares. Nos casos em que o paciente for transferido do CTI para a Unidade de Internação ou óbito, na ausência de familiar, os pertences deverão ser protocolados pela equipe e entregues ao Serviço Social.

## DEVERES DOS PACIENTES E ACOMPANHANTES



1. O paciente e/ou responsável legal tem 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;
2. Informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
3. Demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando a cura dos agravos a sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, a sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
4. Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa, que ficará registrada através de documento formal com assinatura do usuário ou responsável;
5. Utilizar somente as medicações prescritas pelo médico durante a sua permanência e tratamento. Caso faça uso de medicações contínuas em casa, comunicar ao médico para que o mesmo prescreva as medicações e o tratamento continue sendo realizado;
6. Não presentear os colaboradores pelo tratamento recebido;
7. Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar;
8. É proibido realizar registro fotográfico nas dependências da instituição.