



SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
COMPROMISSO COM A QUALIDADE HOSPITALAR



Manual do Cliente

Um guia de informações essenciais para sua
segurança, conforto e bem-estar!





1.5 Caso deseje fazer uma reclamação, sugestão de melhoria ou elogio, procure a **Ouvidoria** ou o **Serviço da Qualidade**.

Sua opinião é muito importante para nós!

1. Orientações Gerais

- 1.1 O leito é de uso exclusivo do paciente, sendo proibido sentar ou deitar nele;
- 1.2 Manter o silêncio e falar em tom de voz baixo, respeitando o descanso e a recuperação dos pacientes;
- 1.3 Seguir as orientações dos profissionais, contribuindo para a segurança e o bem-estar do paciente;
- 1.4 Evitar circular pelas dependências do hospital, sair do quarto apenas quando houver necessidade;



2. Orientações para Acompanhantes

2.1 É orientado que os acompanhantes permaneçam junto ao leito do paciente sob sua responsabilidade, respeitando os demais leitos;

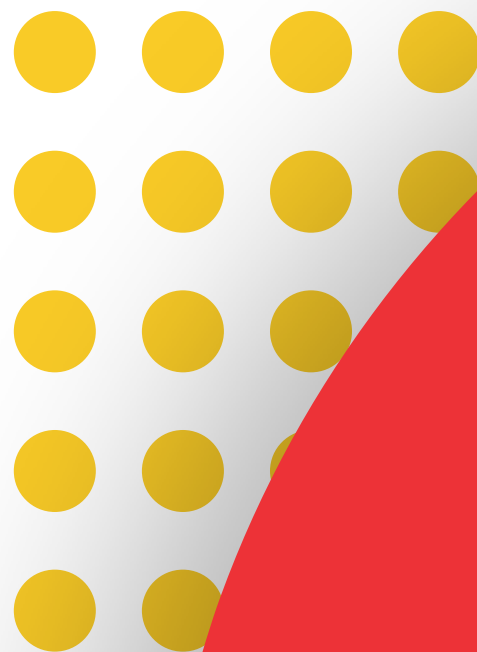
2.2 Horários para troca de acompanhantes:

- **Diurno:** 06h30 às 08h30;
- **Noturno:** 18h30 às 21h30;

2.3 Horários de visita:

2.3.1 Diurno:

- **Enfermarias:** 10h às 16h;
- **UTI Geral I e II:** 10h às 11h;
- **UTI Pediátrica:** 09h às 10h, 15h às 16h;
- **UTI Neonatal:** 14h às 18h, às terças-feiras, com a presença dos responsáveis legais (pai e mãe tem acesso 24 horas por dia);





2. Orientações para Acompanhantes

2.3.2 Noturno:

- **Enfermarias:** 19h30 às 21h30;
- **UTI Geral I e II:** 19h30 às 20h30;

2.4 Acesso para visita e troca de acompanhantes:

- **Portaria 7: Internação SUS;**
- **Portaria 1: Internação Convênio.**



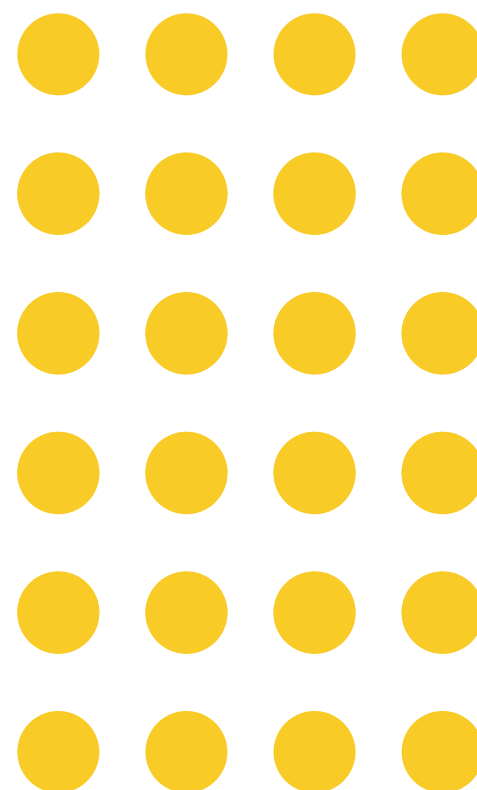


3. Refeições

3.1 As refeições para os pacientes são servidas nos seguintes horários:

- **Café da manhã:** 07h30 às 08h30;
- **Almoço:** 11h às 12h;
- **Café da tarde:** 14h30 às 15h30;
- **Jantar:** 17h às 18h;
- **Ceia:** 20h às 21h;

3.2 A alimentação fornecida pelo hospital é elaborada conforme as orientações médicas e da nutricionista responsável, respeitando as dietas e os períodos de jejum estabelecidos;





3. Refeições

3.3 As refeições para os acompanhantes do SUS e do Convênio:

- **Todas as refeições:** serão fornecidas juntamente com as refeições do paciente, nos mesmos horários e no próprio quarto.

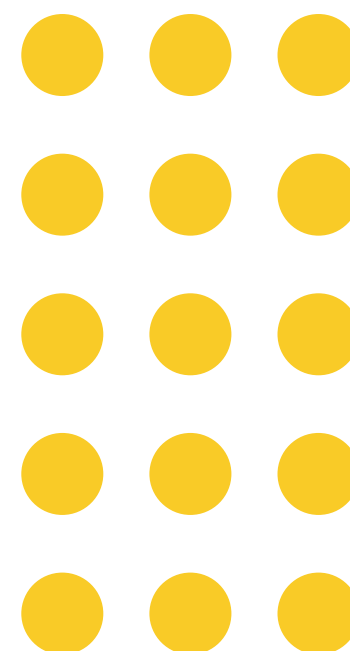




4. Acesso ao Materno Infantil

4.1 Segurança e Restrição: Por motivos de segurança, o setor Materno Infantil conta com uma porta dedicada ao controle rigoroso de acesso de todas as pessoas que entram no setor;

4.2 Identificação Obrigatória: Para ingressar no setor, é necessário acionar a campainha localizada na entrada e aguardar para realizar a devida identificação.



5. Alta Hospitalar

5.1 Após a alta médica, solicitamos que o paciente desocupe o leito em até 2 horas, para que possamos preparar o ambiente e acolher outros pacientes;

5.2 Para garantir sua segurança, o paciente poderá deixar o quarto apenas quando estiver acompanhado por um profissional da instituição.