

Perguntas e Respostas

ASCMO

O complexo hospitalar de Associação da Santa Casa de Misericórdia de Ourinhos (ASCMO) compreende:

Hospital Geral – Rua D. Pedro I, nº 716 – V. Moraes – tel.: (14) 3302-6600

Ambulatório de Especialidades – Instituto Dr. Hermelino Agnes de Leão (IDHAL)

Rua Paschoal Henrique, nº600 – Jd. Santa Fé – tel.: (14) 3302-1400

Unidade de Oncologia – Rua dos Expedicionários, nº421 – Centro – tel.: (14)3302-1910

1 – Distribuição dos Atendimentos

Ao longo dos anos tem sido divididos em:

SUS → 84%

Convênios → 15%

Particulares → 1%.

2 - Qualquer pessoa pode ser atendida na Santa Casa, no Instituto Dr. Hermelino Agnes de Leão (IDHAL) e na Oncologia?

Sim. Para atendimentos via SUS, deve obedecer as prioridades e diretrizes definidas pela Secretaria Municipal de Saúde. Para os demais atendimentos, a pessoa deve dirigir-se ao Pronto Atendimento do hospital para avaliação.

3 - A Santa Casa atende qualquer patologia (doença)?

Todas as patologias relacionadas às especialidades que constam no site oficial www.santacasadeourinhos.com.br - Serviços – Especialidades.

4 - A Santa Casa realiza qualquer tipo de atendimento?

Primordialmente a função do hospital é acolher os pacientes que requerem maior atenção e cuidado, ou seja, fazer exames com finalidade diagnóstica devem seguir condutas específicas.

5 - Atendimento na Santa Casa

SUS → a Santa Casa é contratada pela Secretaria Municipal de Saúde de Ourinhos para prestar serviços hospitalares a pacientes através do SUS. Aquela Secretaria define as regras para os encaminhamentos, os quais têm origem na UPA, SAMU, Resgate do Corpo de Bombeiros e alguns casos nas UBS. Para esses encaminhamentos há uma triagem prévia, de acordo com a prioridade de atendimento e disponibilidade de leitos.

Convênios → verifique a relação dos convênios que têm contrato com a Santa Casa na página inicial – Serviços – Convênios.

Particulares → dirigir-se ao **Núcleo de Relacionamento** (14) 3302-6600 ramal **2302** em horário comercial, ou no Núcleo de Interno de Regulação - NIR, presencialmente.

6 – Leitos

O hospital tem capacidade de 169 leitos, dos quais 110 são destinados exclusivamente ao atendimento de pacientes SUS, de Ourinhos e região a saber: Bernardino de Campos, Canitar, Chavantes, Espírito Santo do Turvo, Ipaussu, Óleo, Ourinhos, Ribeirão do Sul, Salto Grande, Santa Cruz do Rio Pardo, São Pedro do Turvo e Timburi.

7 - Cirurgia de Urgência/Emergência ou Eletiva

Cirurgia de urgência/emergência é aquela em que o paciente requer procedimento cirúrgico em curto prazo e cirurgia eletiva é aquela que é realizada com dia e hora pré-definidos.

8 – Acompanhantes

No momento, devido a pandemia e Plano de Contingência da Covid-19 apenas os pacientes de enfermarias menores de 18 anos, maiores de 60 anos, puérperas ou com necessidades especiais podem ficar com um acompanhante, respeitando as normas da Instituição.

9 - Horários de Visita e Número de Pessoas Permitidas

As visitas estão temporariamente suspensas, com exceção da UTI Infantil onde os genitores ou responsável podem realizar a visita às 12h e conversar com o médico. Casos especiais serão avaliados pela Equipe Técnica do Hospital.

Os pacientes de enfermaria sem direito a acompanhante que estejam internados há 7 dias ou mais podem receber a presença de um familiar em dias alternados das 14h as 16h, distribuídos em:

Quartos Pares	Paciente com 7 dias ou mais de internação liberar a entrada de um familiar das 14h às 16h em dias pares.
Quartos Ímpares	Paciente com 7 dias ou mais de internação liberar a entrada de um familiar das 14h as 16h em dias ímpares.

10 - Paciente Transferido para a UTI

O acompanhante deverá recolher todos pertences do paciente e os seus, e deixar o hospital; o contato médico (boletim médico diário) será com o responsável.

11 - Medicamentos Externos

Podem ser trazidos, porém é necessário informar ao médico e ao enfermeiro(a), para validação.

12 – Alimentos Externos

O paciente somente poderá consumir outros alimentos sob autorização do médico e da nutricionista, respeitando a dieta adequada e indicada ao mesmo.

13 – Ouvidoria

Está disponível para atendimento presencial através do Setor de Serviço Social do Hospital.

14 – Elogiar, Reclamar ou Dar Sugestão

Pessoalmente, usando o serviço de Ouvidoria, ou preenchendo o documento SATISFAÇÃO DO USUÁRIO disponibilizado nos setores de internação e no momento da alta, que uma vez preenchido, deve ser deixado nas urnas disponíveis nos postos de enfermagem.

15 - Declaração e/ou Atestado para Acompanhante

Declaração de Internação do Paciente - solicitar junto ao **Núcleo Interno de Regulação – NIR**.

Declaração de Acompanhante - solicitar na Recepção de visitas, ao lado do restaurante Espaço Gourmet.

Atestado para Acompanhante é fornecido pelo Médico assistente, conforme legislação vigente.

16 – Perda de Bens

O Hospital não se responsabiliza pela guarda/extravio de objetos pessoais, objetos de valor e/ou valores em espécie, de paciente e/ou acompanhante, como explicado no documento entregue nas recepções “Caro Acompanhante”.

Os objetos encontrados são armazenados no Setor de Pós Alta por até 90 dias.

17 – Fumantes

É estritamente **PROIBIDO** fumar nas dependências do hospital, conforme estabelece a Lei nº 9.294 de 15/07/1996.

18 – Alta Hospitalar

Após receber a Alta Médica, aguardar a enfermagem dar todas as orientações e documentos referentes ao procedimento de alta.

19 – Ambulância

A Santa Casa não dispõe desse serviço.

20 - Cópia de Prontuário

A cópia do prontuário deve ser solicitada pelo próprio paciente ou responsável no **Setor de Arquivo**, localizado no Ambulatório de Especialidades Médicas da Santa Casa, na Rua Paschoal Henrique, nº 600, Jardim Santa Fé – telefone:(14) 3302-1400, ramal 2220.

21 – Consultas e Exames

Para agendamento de:

Consultas:

SUS → o paciente deve ir a consulta na UBS próxima ao seu endereço, para avaliação e encaminhamento

Convênios e Particulares → telefone (14) 3302-1910 – opção 1, de segunda a sexta das 7h às 17h e aos sábados das 7h às 13h, exceto feriados.

Exames de endoscopia e colonoscopia:

SUS → o paciente deve ir a consulta na UBS próxima ao seu endereço, para avaliação e encaminhamento

Convênios e Particulares → agendar pelo telefone (14) 3302-1400 de segunda a sexta, das 7h às 17h exceto feriados;

Exames de tomografia, ultrassom e raio-X:

SUS → o paciente deve ir a consulta na UBS próxima ao seu endereço, para avaliação e encaminhamento

Convênios e Particulares → agendar pelo telefone (14) 3302-6600 – opção 2

Em todos os casos, os atendentes estão aptos a fornecer as orientações sobre o preparo adequado para os diversos exames.

22 - Sistema de Segurança

Há câmeras dispostas em todo o complexo hospitalar.

23 - Funcionamento do Restaurante - Espaço Gourmet

Público externo – das 7h30 as 19h00 de segunda a domingo

Público interno – das 7h30 as 23h00 de segunda a domingo.

24 - Pacientes Internados

As informações do estado de saúde do paciente são sigilosas por questões de segurança e proteção de dados. Dessa forma, são passadas pela equipe médica diariamente para o próprio paciente, e também para o acompanhante, quando existe a necessidade da presença do mesmo; nos casos em que o paciente esteja impossibilitado de conversar com os familiares, a **Equipe Médica** faz contato **somente** com:

Pronto Socorro Emergência	Contato via telefone com o responsável pela internação
Pronto Socorro Observação	Contato com o próprio paciente, que repassa aos familiares através do próprio celular
Enfermarias	Informações ao próprio paciente e para o acompanhante quando há indicação da presença do mesmo
UTI Adulto e UTI Covid	Contato via telefone com o responsável pela internação do paciente
UTI Infantil	Informações aos genitores ou responsável diariamente no horário de visita (12h)
ICO	Informações no horário de visitas 11h30 de segunda a sexta e aos finais de semana e feriados via telefone

25 – Internação

Apresentar-se com três horas antes do horário agendado para o procedimento cirúrgico ou de acordo com orientações do seu médico, portando documento de identificação e todos os exames que foram solicitados pelo cirurgião e/ou anestesiológico, além dos itens de higiene pessoal: desodorante, pasta de dente, escova de dente, shampoo, condicionador, escova de cabelo, creme para o corpo, bem como chinelo, celular, carregador e uma troca de roupa para a alta.

26 - Internação Agendada

SUS → dirija-se a Rua: Senador Salgado Filho (Recepção do Pronto Socorro).

Convênio ou Particular → dirija-se a Rua: Joaquim de Azevedo ao lado do restaurante - Espaço Gourmet.

27 – Internação - NÃO TRAZER

Dinheiro em espécie, aparelhos elétrico/eletrônicos, objetos valiosos como jóias, toalha de banho e cobertores.

28 - Convênios

Os Convênios que mantêm contrato com a Santa Casa estão relacionados no site www.santacasadeourinhos.com.br – Serviços – Convênios.

29 – Convênios - Coberturas

A cobertura ou não das despesas hospitalares e de honorários médicos está vinculada às condições contratadas pelo paciente junto ao seu plano de saúde, onde o interessado deve obter os esclarecimentos.

30 – Convênios - Há Cobertura para Refeições do Acompanhante?

É necessária a confirmação da cobertura do convênio para esta despesa. Em caso de resposta negativa, a refeição será cobrada na conta do paciente.

31 - Internação Particular - Depósito Prévio

As internações particulares requerem o depósito prévio através cartão de crédito/débito ou dinheiro.

32 – Atendimento Particular – Valores e Formas de Pagamento

A tabela de preços para particulares está disponível através do Núcleo de Relacionamento (14) 3302-6600 ramal 2302 em horário comercial, ou no Núcleo de Interno de Regulação, presencialmente.

Os pagamentos podem ser no cartão de débito/crédito ou em dinheiro.

33 - Honorários Médicos

Há especialidades em que os honorários profissionais estão incluídos e outras que não. Para mais informações, dirigir-se ao Núcleo de Relacionamento ou ligue (14)3302-6600 ramal 2302, no horário comercial.

34 - Fechamento da Conta

Com alta médica, a enfermagem orientará o local para o fechamento da conta hospitalar.

35 – Ambulatório de Especialidades - Consultas

Contato direto no IDHAL - endereço/telefone no início.

36 – Ambulatório de Especialidades - Exames de Colonoscopia e Endoscopia

SUS → dirigir-se a UBS ou Secretaria Municipal de Saúde.

Convênios e Particulares → Contato direto no IDHAL - endereço/telefone no início.

37 – Ambulatório de Especialidades - Oftalmologia

Contato direto no IDHAL - endereço/telefone no início.

38 - Pacientes Oncológicos – Atendimento

Durante o horário comercial, no endereço/telefone da Unidade de Oncologia no início;
À noite e finais de semana ou feriados:

Pacientes SUS dirigir-se a UPA;

Pacientes de Convênios e Particulares - dirigir-se ao Pronto Atendimento da Santa Casa.

39 – Direcionamento de Pacientes Oncológicos SUS para Outros Hospitais

A Rede Hebe Camargo faz a distribuição dos pacientes conforme o teto financeiro disponível para cada hospital.

40 - Transferência do Tratamento Oncológico de Outra Cidade

Pacientes SUS → dirigir-se a Secretaria Municipal de Saúde de Ourinhos;

Pacientes de Convênios → consultar o próprio convênio ou pelo tel. (14) 3302-1910 - ramal 106, ou pessoalmente no horário comercial de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), na Rua dos Expedicionários, nº 421, Recepção, Centro - Ourinhos/SP;

Particulares → pelo tel. (14) 3302-1910 - ramal 106, ou pessoalmente no horário comercial de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), na Rua dos Expedicionários, nº 421 Recepção, Centro – Ourinhos/SP.

41 - Pacientes SUS de Outros Hospitais - Manutenção de Cateter em Ourinhos

Não foi previsto este tipo de procedimento para pacientes externos.

42 - Fornecimento de Medicação para Tratamento Oncológico:

Pacientes SUS → os definidos pelo SUS;

Convênios → conforme autorização do próprio convênio;

Particulares → conforme orientação médica.

43 - Alimentação para Paciente Oncológico e Acompanhante

Somente para pacientes da quimioterapia com permanência maior que 4 horas na infusão.

44 - Internação na Unidade de Oncologia

As internações são feitas no Hospital Geral, somente.