

MANUAL DO PACIENTE

Elaborado com o **objetivo de informar**, **orientar e promover a consciência sobre os direitos e deveres dos pacientes que são atendidos em nossas Unidades**. Ao conhecer e exercer seus direitos, bem como cumprir seus deveres, você contribui para a construção de um ambiente de cuidado mútuo, respeito e responsabilidade compartilhada.

HOSPITAL
Estrela
da Divina Providência

Cuidar de você é a nossa prioridade!

Estamos felizes em poder cuidar de você.

Esta cartilha foi preparada para **ajudar durante sua internação, esclarecendo dúvidas e apresentando informações importantes** para que sua permanência seja tranquila, segura e acolhedora.

Conte sempre com nossa equipe!

Informações sobre a sua saúde.

As informações sobre o estado de saúde do paciente são fornecidas **exclusivamente pelo Médico Assistente ao próprio paciente ou ao seu responsável legal.**

LEI Nº 15.378, DE 6 DE ABRIL DE 2026

Seus dados são protegidos

Respeitamos sua privacidade e seguimos rigorosamente a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).**

Prontuário Médico

Caso seja necessário solicitar cópia do prontuário ou de documentos do atendimento, o pedido poderá ser realizado pelo paciente ou responsável legal.

Serviço de Prontuário do Paciente (SPP)
spp.he@divinaprovidencia.org.br

Atendimento presencial:
Somente às quintas-feiras, das 13h30 às 16h30.

Retirada de exames de pacientes internados

Raio-X e Ecografia:

Retirados no Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) do Hospital Estrela no período de segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30.

Exames Laboratoriais:

Laboratório dos Vales

Escaneie o QR-Code ou clique na imagem acima.

Ressonância Magnética e Tomografia:

Unimagem

Escaneie o QR-Code ou clique na imagem acima.

Todos os exames laboratoriais e de imagem poderão ser solicitados diretamente no setor onde foram realizados.

Segurança do paciente.

Sua participação faz toda a diferença!

A segurança do paciente é responsabilidade de todos. Você, seu acompanhante e nossa equipe trabalham juntos para tornar o atendimento cada vez mais seguro.

Conheça as principais atitudes que ajudam nesse cuidado.

1. Higienize as mãos

As mãos são a principal forma de transmissão de germes.

Utilize álcool em gel sempre que entrar ou sair do quarto.

Lave as mãos antes das refeições e após usar o banheiro.

Você também pode lembrar nossa equipe, de forma gentil, para higienizar as mãos antes e depois do atendimento.

2. Confira sua identificação

Sua pulseira é muito importante.

Ela garante que medicamentos, exames e procedimentos sejam realizados na pessoa certa.

Nunca retire sua pulseira.

Caso ela esteja danificada ou ilegível, avise a equipe imediatamente.

3. Medicamentos seguros

Antes de administrar qualquer medicamento, nossa equipe sempre confirma sua identificação.

Informe se possui alergias.

Avise caso utilize medicamentos em casa.

Tire dúvidas sempre que desejar.

Segurança do paciente.

4. Procedimentos seguros

Antes de qualquer exame ou procedimento, confirme seu nome e converse com a equipe.

Se tiver dúvidas, pergunte!

Você tem o direito de entender tudo o que será realizado.

5. Prevenção de quedas

Durante a internação, alguns pacientes apresentam maior risco de quedas.

Para evitar acidentes:

Utilize a campainha sempre que precisar levantar.

Use calçados fechados e antiderrapantes.

Não tente levantar-se sozinho caso esteja com tontura ou fraqueza.

Mantenha objetos pessoais próximos ao leito.

6. Prevenção de infecções

Alguns pacientes necessitam de isolamento para proteção própria ou dos demais.

Se houver uma placa na porta do quarto:

Siga todas as orientações da equipe.

Utilize os equipamentos indicados.

Respeite as restrições de visitas quando houver.

Assim protegemos você e todos ao seu redor.

Muito importante.

Sondas, cateteres, acessos venosos, drenos, curativos e demais dispositivos são fundamentais para o tratamento.

🚫 **Não toque;**
🚫 **Não retire;**
🚫 **Não ajuste;**
🚫 **Não desconecte.**

Esses procedimentos devem ser realizados **exclusivamente pela equipe assistencial**, garantindo sua segurança e evitando infecções ou complicações.

Caso perceba qualquer alteração,
chame nossa equipe imediatamente.



Alimentação segura.

Siga sempre as orientações da equipe multiprofissional.

Para evitar engasgos e broncoaspiração:

✔️ **Mantenha** a cabeceira da cama elevada quando orientado.

✔️ **Respeite** horários de jejum.

✔️ **Nunca consuma** alimentos sem autorização da equipe.



Organização do quarto.

Se estiver em quarto compartilhado:

✔️ **Permaneça**, sempre que possível, em seu leito.

✔️ **Evite** circular pelos demais quartos.

✔️ **Mantenha** seus pertences organizados.

Um ambiente organizado é mais seguro para todos.

Visitas
por setores.

*A presença da família é muito **importante para a recuperação.***

Suíte STAR:
6h30 às 00
Até **4** visitantes por vez.

Privativo:
6h30 às 20h30
Até **4** visitantes por vez.

Semiprivativo:
6h30 às 20h30
Até **2** visitantes por vez.

Enfermaria:
6h30 às 20h30
Até **2** visitantes por vez.

UTI Adulto:
10h30 às 11h
16h30 às 17h
20h às 20h30

São permitidos **2** visitantes por horário, realizando a visita separadamente.

Boletim médico:
*Segunda a sexta: **11h***
*Sábados, domingos e feriados: **após 17h***

UTI Neonatal:
12h às 12h45
15h às 15h45
19h45 às 20h30

Até **3** visitantes acompanhados pelo pai ou mãe. Pais possuem acesso liberado, exceto durante passagem de plantão, exames ou intercorrências.

Boletim médico:
*Segunda a sexta: **11h e 16h***
*Sábados, domingos e feriados: **às 13h***

Saúde Mental:
15h às 16h
Quartas, sextas, sábados e domingos.
2 familiares por dia, um por vez.

Visita
aos pacientes.

Primeiros Momentos do Bebê:

Para celebrar a chegada do bebê com muito carinho, ***a família poderá acompanhar o primeiro banho do recém-nascido e receber até 10 pessoas para conhecê-lo no Centro Obstétrico****, tornando esse momento ainda mais especial.*

UTI Adulto:

Na UTI Adulto, valorizamos a presença de quem você ama. Por isso, oferecemos a ***visita estendida, permitindo que um familiar, conforme sua disponibilidade e desejo, possa permanecer junto ao paciente durante a internação****, trazendo conforto, carinho e segurança em cada momento.*

Crianças na visita:

São bem-vindas quando acompanhadas por um adulto responsável. ***Máximo de duas crianças por visita. Menores acima de 14 anos contam como visitante.***

Visita Pet:

Em internações de longa permanência, ***seu pet também pode fazer uma visita!*** *Consulte nossa equipe para conhecer as orientações e agendar esse momento especial.*

Acompanhantes

O paciente poderá permanecer com acompanhante conforme legislação vigente e indicação assistencial.

As trocas de acompanhante acontecem nos turnos manhã, tarde e noite, sendo permitida uma troca por turno.

Puérperas têm garantido o direito de permanecer com um acompanhante de sua escolha.

Alimentação dos acompanhantes.

Convênios

*A alimentação dependerá da **cobertura prevista** pelo plano de saúde.*

Particular

A diária contempla café da manhã, almoço e jantar para o acompanhante.

SUS

São fornecidas refeições para acompanhantes de:

- pacientes menores de 18 anos;
- pacientes com mais de 60 anos.

Outras situações serão avaliadas pela equipe.

Nutrição

Nossa equipe de Nutrição prepara as **refeições conforme a prescrição médica e as necessidades de cada paciente**, garantindo qualidade, segurança e cuidado nutricional.

Nossas acomodações.

Suíte STAR

- *Um leito*
- *Sala para família*
- *Banheiro*
- *TV*
- *Poltrona*
- Sofá-cama
- *Ar-condicionado*
- *Frigobar*
- *Alexa integrada*
- *Cardápio exclusivo*

Privativo

- *Um leito*
- *Banheiro*
- *TV*
- *Frigobar*
- *Poltrona*
- *Sofá-cama*
- *Ar-condicionado*

Semiprivativo

- *Dois leitos*
- *Banheiro*
- *TV*
- *Poltrona*
- *Ar-condicionado*

Enfermaria

- *Dois ou mais leitos*
- *Banheiro*
- *Ar-condicionado*
- *TV*

Diárias e Alta Hospitalar

As diárias **encerram-se ao meio-dia**.
Após esse horário **poderá haver cobrança de nova diária** nas internações particulares.
A alta hospitalar ocorre somente **após a liberação do Médico Assistente.**

Informações importantes.

*Apresente sempre um **documento oficial** com foto para acesso às unidades.*

***Não é permitido** consumir chimarrão nas dependências assistenciais.*

***São permitidas flores e plantas** apenas quando não contiverem terra ou qualquer tipo de substrato.*

A Recepção funciona 24 horas:
Até as 21h, portaria principal;
Após as 21h, acesso pelo setor de Emergência.

*A higienização dos quartos é **realizada diariamente e sempre que necessário.***

Nossa razão de cuidar.

No Hospital Estrela, **cada atendimento é realizado com respeito**, **acolhimento**, **segurança e compromisso com a vida**. Nosso propósito é oferecer um cuidado humano e de excelência, colocando o paciente e sua família no centro de tudo o que fazemos.

Propósito

Cuidado Amoroso à Vida.

Missão

Concretizar o Carisma da Congregação das Irmãs da Divina Providência no cuidado à saúde, especialmente às pessoas mais necessitadas.

Visão

Ser uma rede sustentável, que oferece serviços de saúde com qualidade e segurança no **Cuidado Amoroso à Vida**.

Nossos Valores

❤️ Fé cristã
🤝 Sinodalidade
🛡️ Integridade
🌱 Responsabilidade socioambiental
💙 Solidariedade
😊 Humanização
⚖️ Equidade

Agradecemos pela confiança em nossa equipe. Estamos ao seu lado para oferecer um atendimento seguro, acolhedor e humanizado, ***cuidando de você e de quem você ama em cada etapa da sua jornada.***

HOSPITAL Estrela da Divina Providência

MANUAL DO PACIENTE

2026

(51) 3712 7500

divinaprovidencia.org.br/estrela

Rua Geraldo Pereira, 405
Centro - Estrela - RS

HOSPITAL
Estrela
da Divina Providência