



SãOCAMILO

Hospital São Camilo  
e São Luís

# Guia do Paciente Internado

Acompanhe-nos nas redes sociais @saocamilomacapa  
Acesse nosso site: [www.saocamilomacapa.org.br](http://www.saocamilomacapa.org.br)

# Boas-vindas

---

Prezado(a) Paciente,

Preparamos este guia para que você e seu(ua) acompanhante tenham uma experiência tranquila e segura durante sua permanência conosco.

Aqui você encontrará informações importantes sobre sua internação, os serviços disponíveis e orientações para facilitar o dia a dia no Hospital.

Nosso compromisso é oferecer a você atendimento de excelência pautado no cuidado humanizado e na dedicação, que faz parte do legado Camiliano.



# Sumário

---

<b>SOBRE O HOSPITAL SÃO CAMILO E SÃO LUÍS.....</b>	<b>4</b>	Dicas para visitantes e acompanhantes.....	24
Missão, Visão e Valores.....	6	Serviço Religioso.....	27
<b>POLÍTICA DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE .....</b>	<b>8</b>	Pastoral da Saúde Hospitalar.....	27
Cuidado Centrado no Paciente.....	9	<b>ORIENTAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>28</b>
<b>CORPO CLÍNICO.....</b>	<b>10</b>	Informações e procedimentos.....	28
Faça as perguntas certas.....	11	Fotos e filmagens no ambiente hospitalar.....	29
<b>ORIENTAÇÕES.....</b>	<b>13</b>	Declaração de comparecimento.....	30
Notificação de ocorrências.....	13	Solicitação de prontuário.....	31
O que posso notificar?.....	14	Ambiente livre de tabaco.....	32
Pulseira de identificação.....	16	<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....</b>	<b>33</b>
Urgência e Emergência.....	17	Alta hospitalar.....	33
Acompanhantes.....	18	Conta Hospitalar.....	34
<b>ACOMODAÇÕES.....</b>	<b>19</b>	Paciente particular.....	34
Controles da Central de Ar condicionado e Televisão (Via Disponibilidade).....	10	Paciente conveniado (Operadoras de Saúde).....	35
Acesso à Internet.....	19	Pagamento da conta hospitalar.....	35
Não é permitido:.....	20	Honorários médicos - cirurgias eletivas particulares.....	37
Sobre troca de acomodação com pagamento da diferença.....	20	Direitos e Deveres.....	38
Hotelaria.....	21	<b>COMODIDADES.....</b>	<b>45</b>
Serviço de Nutrição.....	22	Lanchonete Café com Prosa.....	45
		Achados e Perdidos.....	45
		Setor de Ouvidoria.....	46



**SÃO CAMILO**  
Hospital São Camilo  
e São Luís

Pronto Atendimento



Acesso  
Adulto

Acesso  
Pediátrico



SÃO CAMILO  
Hospital São Camilo  
e São Luís

Pronto  
Atendimento

Acesso  
Adulto e Pediátrico

Sobre o Hospital São Camilo e São Luís

O Hospital São Camilo e São Luís, localizado em Macapá (AP), é uma das unidades da Sociedade Beneficente São Camilo, instituição presente no Brasil desde 1922.

Sua história está ligada à obra missionária de Marcello Cândia, empresário italiano que, em 1960, destinou sua fortuna para construir um hospital em Macapá. Inaugurado em 1970 como um Centro Ambulatorial, o Hospital logo ampliou suas atividades com o apoio da Sociedade Beneficente São Camilo, que assumiu a gestão em 1974.

Ao longo das décadas, o Hospital São Camilo e São Luís tornou-se referência em Saúde no Amapá. Foi o primeiro da capital a obter o certificado Acreditado com Excelência (Nível 3), da Organização Nacional de Acreditação (ONA), reafirmando seu compromisso com qualidade e segurança.

Hoje, a instituição conta com mais de 200 leitos ativos e oferece atendimentos de baixa, média e alta complexidades em mais de 20 especialidades médicas. Realiza também mais de 100 tipos de exames-diagnósticos, atendendo pacientes do SUS, de convênios e particulares.



**SÃOCAMILO**

Hospital São Camilo  
e São Luís

## **Missão**

Cuidar de pessoas de forma segura,  
humana e eficiente.

## **Visão**

Ser protagonista da cultura de segurança  
em Saúde na Região Norte, promovendo  
a melhor experiência do cliente com  
empatia e sustentabilidade.

## **Valores**

Ética  
Espiritualidade  
Segurança  
Sustentabilidade  
Empatia



2019 – 2024: Em 2019, o Hospital São Camilo e São Luís obteve a certificação Nível 3, tendo sido recertificado em dezembro de 2024. Esse certificado é válido por três anos.

# Orientações

---

## Política de Qualidade e Segurança do Paciente

O Hospital São Camilo e São Luís adota um sistema de gestão da qualidade e segurança estruturado, voltado para garantir excelência nos cuidados prestados. Nosso compromisso é alcançar resultados assistenciais superiores, por meio da implementação de políticas, diretrizes e gestão de processos administrativos e assistenciais, além da gestão de riscos, protocolos clínicos e programas de melhoria contínua.

Reconhecido por certificações nacionais, o Hospital São Camilo e São Luís busca incansavelmente aprimorar seus serviços, reafirmando seu papel como referência em Saúde no estado do Amapá.

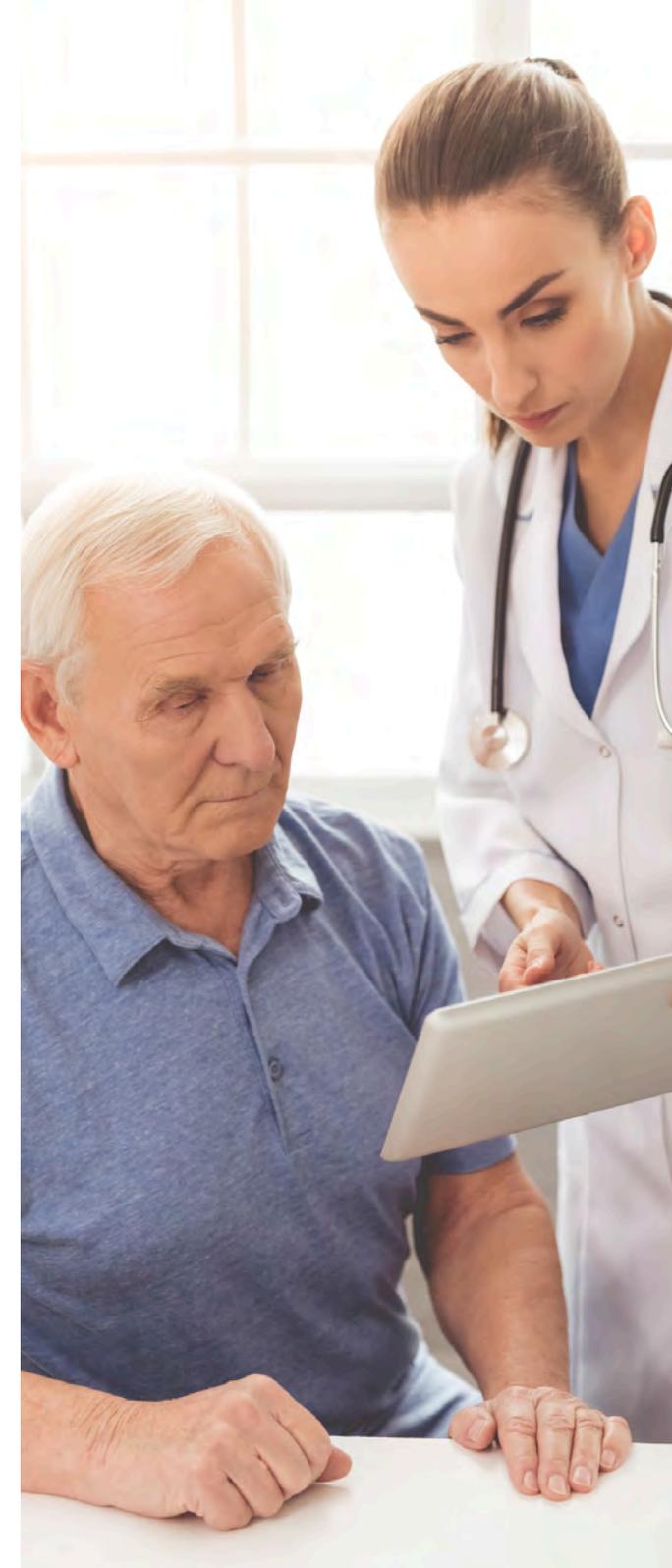
## Cuidado Centrado no Paciente

Em todas as etapas do tratamento, incluindo o acompanhamento domiciliar, incentivamos a autonomia do paciente na tomada de decisões.

A participação ativa no planejamento dos cuidados e na definição dos objetivos diários é fundamental para promover atendimento personalizado, eficiente e alinhado às suas necessidades.

Para informações detalhadas sobre seu tratamento e decisões relacionadas ao cuidado prestado, conte com o suporte das equipes médica e assistencial.

Estamos aqui para oferecer segurança, transparência e excelência em cada etapa da sua jornada de saúde.



# Corpo clínico

---

As Unidades de Internação contam com uma equipe assistencial\* interdisciplinar formada por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais e farmacêuticos, especialmente voltados ao cuidado individualizado, espiritual e humanizado.

As informações médicas sobre o seu estado de saúde serão transmitidas somente pelo médico assistente e, caso você esteja internado na Unidade de Terapia Intensiva, as informações serão transmitidas no horário de visita pelo médico do setor, sempre pessoalmente.

**\*Para falar com a equipe assistencial acione a campainha.**



## Faça as perguntas certas

No Hospital São Camilo e São Luís acreditamos que a comunicação clara entre o paciente e a equipe de Saúde é fundamental para o tratamento seguro e eficiente.

Fazer perguntas e buscar entender cada etapa do seu cuidado é uma forma de exercer seu direito à informação e colaborar ativamente no planejamento do seu tratamento.

Para ajudá-lo(a) a esclarecer dúvidas e compreender melhor sua situação de saúde sugerimos algumas perguntas que podem ser feitas ao médico ou à equipe assistencial.

1. Qual é o nome do problema que eu tenho? / Qual é o meu diagnóstico?
2. Quais são minhas opções de tratamento?
3. Qual é a evolução esperada de meu tratamento?
4. Como é realizado o exame ou procedimento?

## Faça as perguntas certas

5. Quando e como receberei os resultados do exame?
6. Como se soletra o nome do medicamento prescrito?
7. Quantas vezes ao dia e por quanto tempo devo usar esse medicamento?
8. É possível que haja alguma reação a esse medicamento?
9. Posso tomar esse medicamento junto com outros que já utilizo?
10. Pode tomá-lo com algum alimento ou líquido?
11. O tratamento mudará a minha rotina?
12. Para que serve a medicação que estou utilizando?
13. Quanto tempo vou ficar internado?
14. Vou precisar de acompanhamento após a alta hospitalar?

**Lembre-se: nenhuma pergunta é irrelevante quando se trata do seu bem-estar.**

**Estamos aqui para orientar e cuidar de você!**

# Orientações

---

## Notificação de ocorrências

O Hospital adota uma política rigorosa voltada à garantia de cuidados seguros.

Nesse sentido solicitamos sua colaboração para nos informar caso ocorra alguma situação indesejável.

Essas situações são cuidadosamente analisadas para que possamos adotar medidas corretivas e preventivas, visando a melhoria contínua da assistência prestada.



## O que posso notificar?

Seguem alguns exemplos do que pode ser notificado.

- Atrasos na realização do exame;
- Atraso na realização da cirurgia;
- Reabordagens cirúrgicas;
- Lesões de pele relacionadas a dispositivos/procedimentos;
- Lesão por pressão;
- Falha na identificação do paciente;
- Perda de sonda/dispositivos;
- Flebite;
- Broncoaspiração;
- Falha nas precauções e nos isolamentos;
- Queda;
- Extubação acidental;
- Falha no protocolo de sepse;
- Falha no protocolo de jejum;
- Falha no protocolo de dor torácica;
- Falha no protocolo de AVC;
- Falha no protocolo de TEV;
- Falha na dispensação de medicamentos.

## O que posso notificar?

- Medicamento administrado errado (via, dose, paciente)
- Alergia
- Complicações anestésicas
- Deterioração clínica
- Atraso na transferência para UTI
- Falha na transição do cuidado (passagem de plantão, transição entre unidades)
- Falha na comunicação entre profissionais de Saúde;
- Falha no protocolo de cirurgia segura
- Falha no protocolo de parto seguro
- Cirurgia não realizada
- Ausência de prescrição
- Problemas relacionados a equipamentos e materiais médico-assistenciais;
- Acidentes com usuários do serviço;
- Problemas relacionados à infraestrutura/predial/instalações;
- Queimadura

### **Entre outros...**

Para facilitar a comunicação de situações dessa natureza recomendamos que procure um profissional da equipe de Enfermagem para orientações adicionais. Sua contribuição é essencial para garantirmos a qualidade e segurança dos cuidados oferecidos.

# Pulseira de identificação

Antes de qualquer procedimento serão confirmados seu nome completo, sua data de nascimento e o nome da sua mãe, que constam na pulseira de identificação.



Hospital São Camilo  
**Nome completo**  
Nome da mãe  
01/01/2025

1

Mais segurança para o paciente.

2

Ajuda a evitar erros em procedimentos e na administração de medicamentos.

3

Atendimento mais humanizado.

4

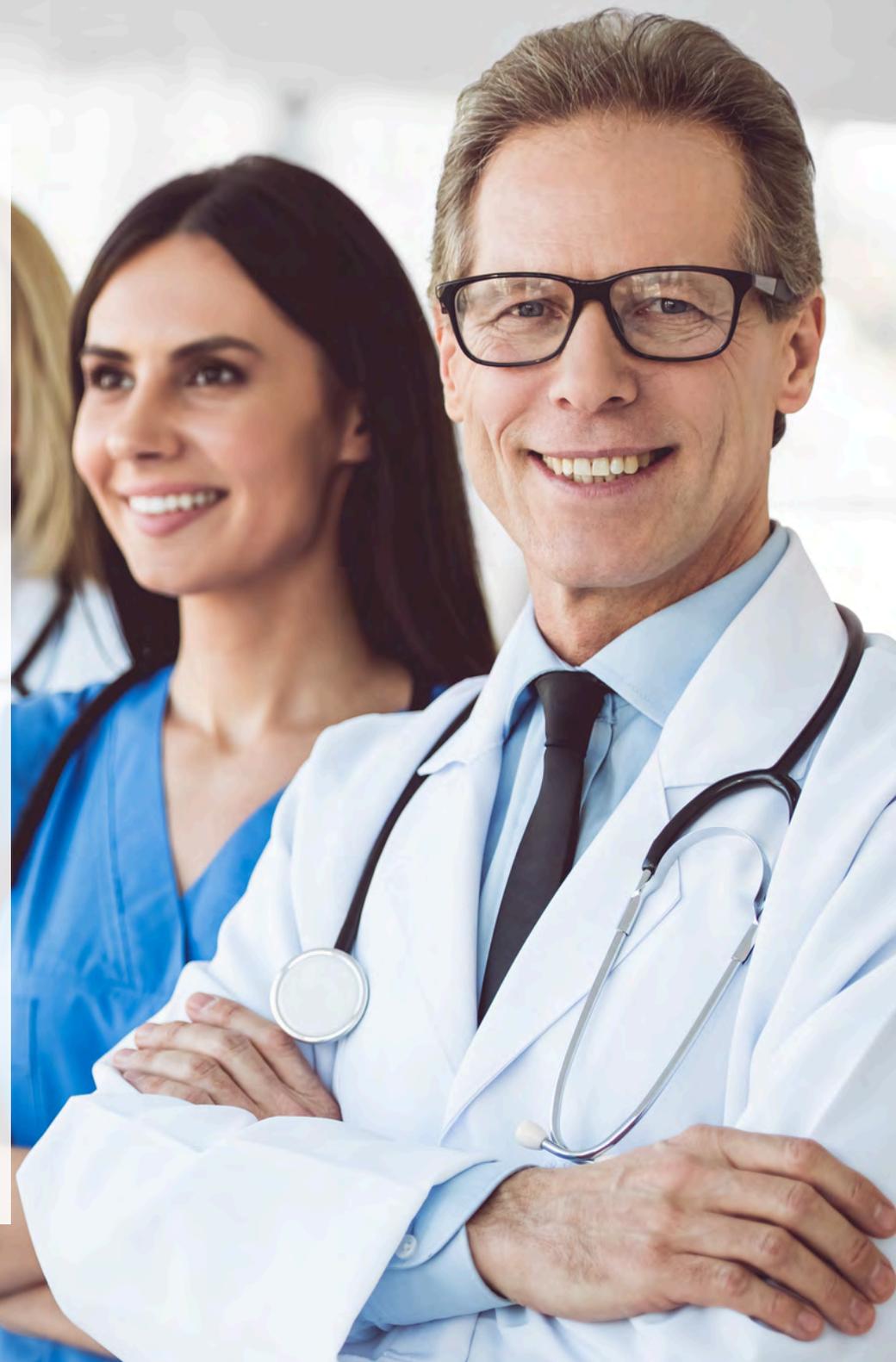
Caso não receba uma pulseira ou danifique a sua avise a equipe do Hospital.

## Urgência e Emergência

Serviço de Pronto Atendimento com médico 24 horas nas especialidades de Clínica Médica e Clínica Pediátrica.

Atendimento com Laboratório de Análises Clínicas, exames de Raios-X, Ultrassonografia, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética e Hemodinâmica.

Para todos os atendimentos é necessário documento com foto que contenha o CPF, e carteira do convênio.



# Acompanhantes



## Perfil

Maiores de 18 anos;  
Menores de 60 anos;  
SUS – Acompanhante do mesmo sexo.



## Horários de visitas e acompanhantes

Particular e convênios: das 8 às 20 horas;  
SUS: das 14 às 15 horas;  
UTI Adulto: das 11 às 11h30 (1 visitante) e das 16 às 17 horas (2 visitantes);  
UTI Neonatal: das 10 às 10h30 e das 16 às 16h30. Das 8 às 17 horas o acesso é livre para pais e mães.

*Obs: Para idosos (acima de 60 anos) e crianças é imprescindível a presença de um acompanhante durante todo o período de internação para sua segurança e participação no cuidado. A orientação acima é exclusiva para pacientes com direito a acomodação Enfermaria.*

**Lei nº 14.737.** Direito da Mulher de ter acompanhante nos atendimentos realizados nos serviços de saúde públicos e privados.

# Acomodações

---

Acolhemos bem para que você se sinta em casa, já que estar em um ambiente hospitalar nem sempre é uma experiência agradável. Com isso, planejamos cada detalhe para oferecer mais conforto e segurança. Claras, amplas e arejadas as acomodações contam com:

- Suítes
- Televisão
- Wi-fi
- Frigobar
- Higiene nas acomodações
- Controle de central de ar e televisão



Acesso à internet

Nossa rede wi-fi está disponível com o nome “Visitante” no Pronto Atendimento e em nossas clínicas.

# O que **não** é permitido trazer ao Hospital

---

- Lençol (se necessário enxoval extra poderá ser solicitado);
- Travesseiro (solicitar para equipe de Enfermagem);
- Ventilador;
- Televisão;
- Rádio;
- Cadeira (somente com autorização da Gerência);
- Alimentos (somente água e frutas);
- Também não é permitido fumar nas dependências do Hospital.

**Não fornecemos utensílios pessoais.**

## **Sobre troca de acomodação com pagamento da diferença:**

- Verificar disponibilidade;
- Preencher o termo (mudança de acomodação padrão superior);
- Efetuar pagamento no Departamento Financeiro.

**Obs: Paciente do mapa cirúrgico encaminhar termo preenchido com cópia de autorização.**

## Hotelaria

A higiene nas acomodações é realizada entre 7h e 13h com revisão no período da tarde, entre 13h e 19h, ou quando necessário.

No período noturno, caso haja necessidade de higienização, a solicitação deve ser feita à equipe de Enfermagem, para acionamento dos plantonistas da higienização.

A troca do enxoval do paciente é feita diariamente. Para casos cirúrgicos de curta permanência (internação inferior a 48 horas), o enxoval é alterado somente na admissão.

**Se houver necessidade de troca extra, ela será realizada mediante acionamento via equipe de Enfermagem.**

No período de internação, a equipe não realiza limpeza do quarto na ausência do paciente ou acompanhante.

## Serviço de Nutrição

Todas as refeições do paciente são enviadas de acordo com as prescrições médicas, adequadas e orientadas pelo nutricionista.

A oferta de refeições atende acompanhantes, de acordo com o convênio. Caso as refeições para acompanhantes não sejam cobertas pelo convênio é possível realizar a compra da refeição no Departamento Financeiro, podendo ser utilizado no dia da compra durante o período de internação.

Atente-se ao horário-limite para a compra da refeição do acompanhante:

**Café da manhã: até as 9 horas;**

**Almoço: até as 10 horas;**

**Lanche da tarde: até as 14 horas;**

**Jantar: até as 16 horas;**

**Ceia: até às 19 horas.**

**Após as 17 horas os pagamentos são realizados no caixa do Pronto Atendimento.**

# Horários das refeições

---

 Refeição	 Horário de entrega	 Recolhimento de utensílios
Café da manhã	A partir de 7h30	9 horas
Almoço	A partir de 11h30	12h30
Lanche da tarde	A partir de 15 horas	-
Jantar	A partir de 17h30	18h30
Ceia	A partir de 20 horas	-

Lembramos que, por sua segurança, não é permitida a entrada de alimentos e nem a manipulação dos mesmos no quarto, exceto frutas e água de coco. As demais exceções serão avaliadas pelo nutricionista e pela equipe médica. O Hospital está provido para fornecer alimentos de acordo com as necessidades nutricionais e os hábitos alimentares dos pacientes.

**Em caso de dúvida entre em contato com o Setor de Nutrição e Dietética: (96) 3312-2407.**

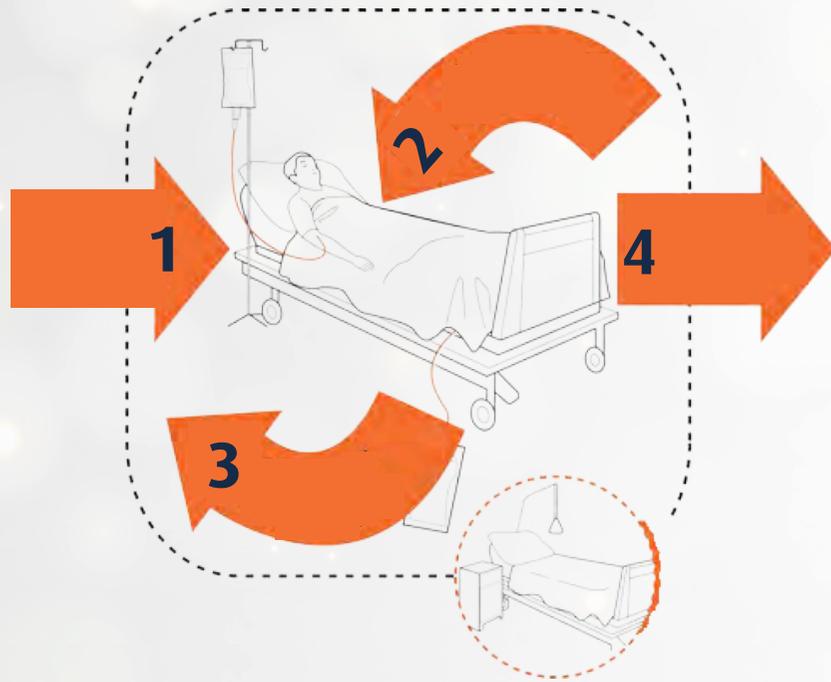
Horário de funcionamento para compra da refeição no Financeiro: de segunda a quinta-feira, das 8 às 17 horas e sexta-feira, das 8 às 16 horas.

**Observação:** Após os horários de atendimento do Setor Financeiro as tratativas de pagamentos são realizadas no caixa do Pronto Atendimento, cujo atendimento é 24h.

# Dicas para visitantes e acompanhantes

- Lave as mãos antes de entrar e ao sair do quarto;
- Antes de entrar, verifique a placa que está afixada na porta e, caso tenha dúvidas, solicite o auxílio da Enfermagem;
- Não sente na cama do paciente;
- Se estiver resfriado(a) ou com infecções evite visitar o paciente;
- Não deixe flores no quarto;
- Não transite na acomodação de outros pacientes;
- Não toque ou manipule refeições e materiais dos pacientes;
- Evite trazer alimento para o paciente, pois podem não estar de acordo com a dieta prescrita pelo médico e interferir no tratamento;
- Não fornecemos informações sobre estado de saúde pelo telefone.

# Higienização das mãos



A higiene das mãos é imprescindível para o controle de infecções. Faça a sua e observe se o profissional que irá atendê-lo também higienizou as mãos nos momentos adequados, conforme abaixo. Caso ele não o faça, lembre-o de fazer.

- 1** Mais segurança para o paciente.
- 2** Ajuda a evitar erros em procedimentos e na administração de medicamentos.
- 3** Atendimento mais humanizado.
- 4** Caso não receba uma pulseira ou danifique a sua, avise a equipe do Hospital.

# Técnicas para higienização das mãos



Aplique na palma da mão quantidade suficiente do produto para cobrir a superfície das mãos.



Friccione as palmas das mãos uma na outra.



Friccione a palma da mão direita contra o dorso da esquerda, entrelaçando os dedos e vice-versa.



Friccione a palma das mãos uma na outra com os dedos entrelaçados. Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos e vice-versa.



Friccione o polegar esquerdo com o auxílio da palma da mão direita fazendo um movimento circular e vice-versa.



Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo um movimento circular e vice-versa.



Friccione as mãos até secarem. Não utilize papel-toalha.

# Serviço Religioso

---

Os Hospitais São Camilo possuem cunho religioso, sendo vinculados à Igreja Católica Apostólica Romana. No entanto, acolhemos e respeitamos a liberdade de consciência e as diferentes crenças religiosas, a espiritualidade e a filosofia de vida do paciente. O Serviço Religioso está à disposição da comunidade hospitalar: pacientes e seus familiares, acompanhantes e cuidadores, colaboradores e profissionais da área da Saúde, dentre outros.



## Celebrações Eucarísticas (Missa)

Segunda a sábado, às 18 horas, e Domingo, às 8h30.  
A Capela permanece aberta todos os dias 24 horas.



## Confissões e aconselhamento

Diariamente, das 9 às 12 horas,  
e das 13 às 19 horas.

## Pastoral da Saúde Hospitalar

Dispomos de uma equipe de agentes voluntários supervisionados por um sacerdote Camiliano, capelão hospitalar, todos devidamente preparados para proporcionar apoio espiritual e religioso à comunidade hospitalar, por meio da escuta ativa, empática e solidária. Ao desejar a visita espiritual e religiosa do capelão hospitalar, solicite por meio da equipe assistencial.

# Orientações gerais

---

## Informações e procedimentos

Você deve ter um responsável por sua internação, que irá fornecer as informações solicitadas, bem como apresentar os próprios documentos (RG e CPF) e seus próprios documentos, além de assinar um contrato de prestação de serviços, do qual constam direitos e obrigações específicos.

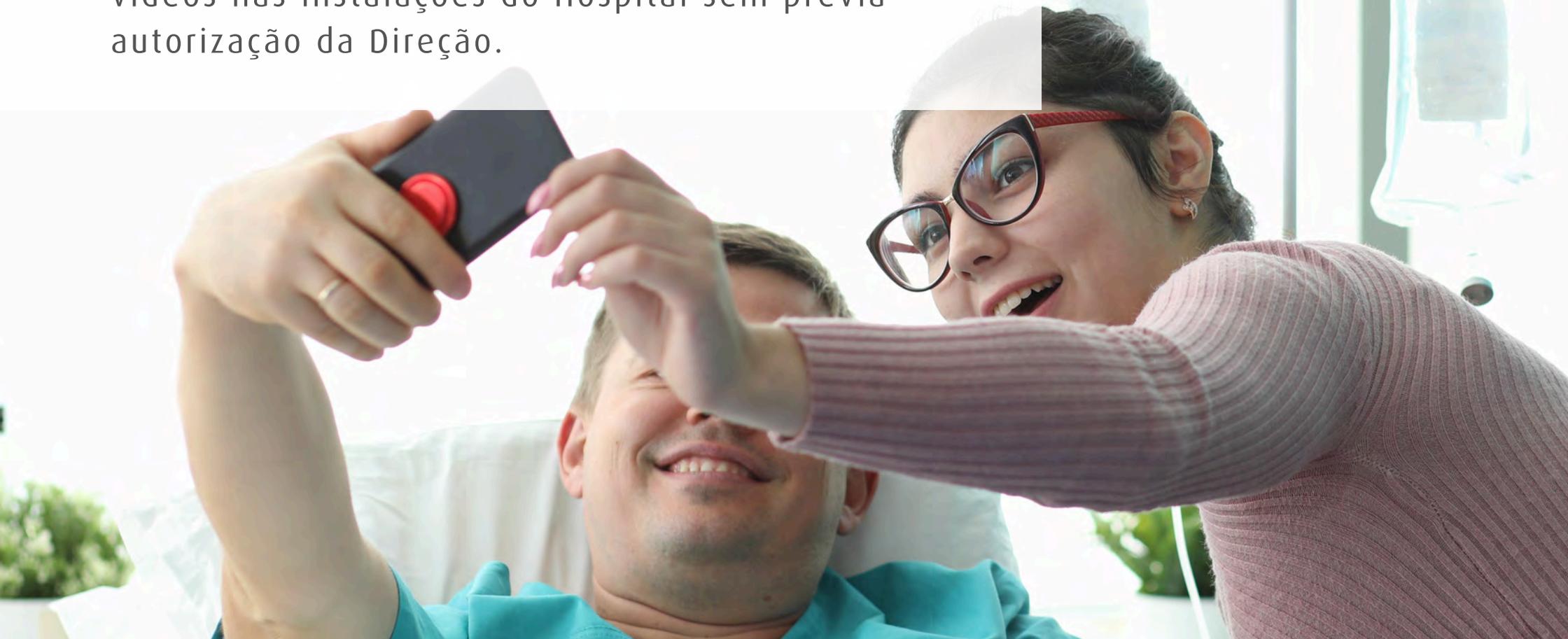
É importante lembrar que a internação só poderá ser feita sob a responsabilidade de seu médico, devidamente cadastrado em nosso corpo clínico.

Traga apenas a bagagem necessária para seu período de internação. Seu médico pode lhe informar sobre o tempo previsto para que você consiga se organizar melhor. Na data da internação agendada chegue com no mínimo 3h de antecedência.



## Fotos e filmagens no ambiente hospitalar

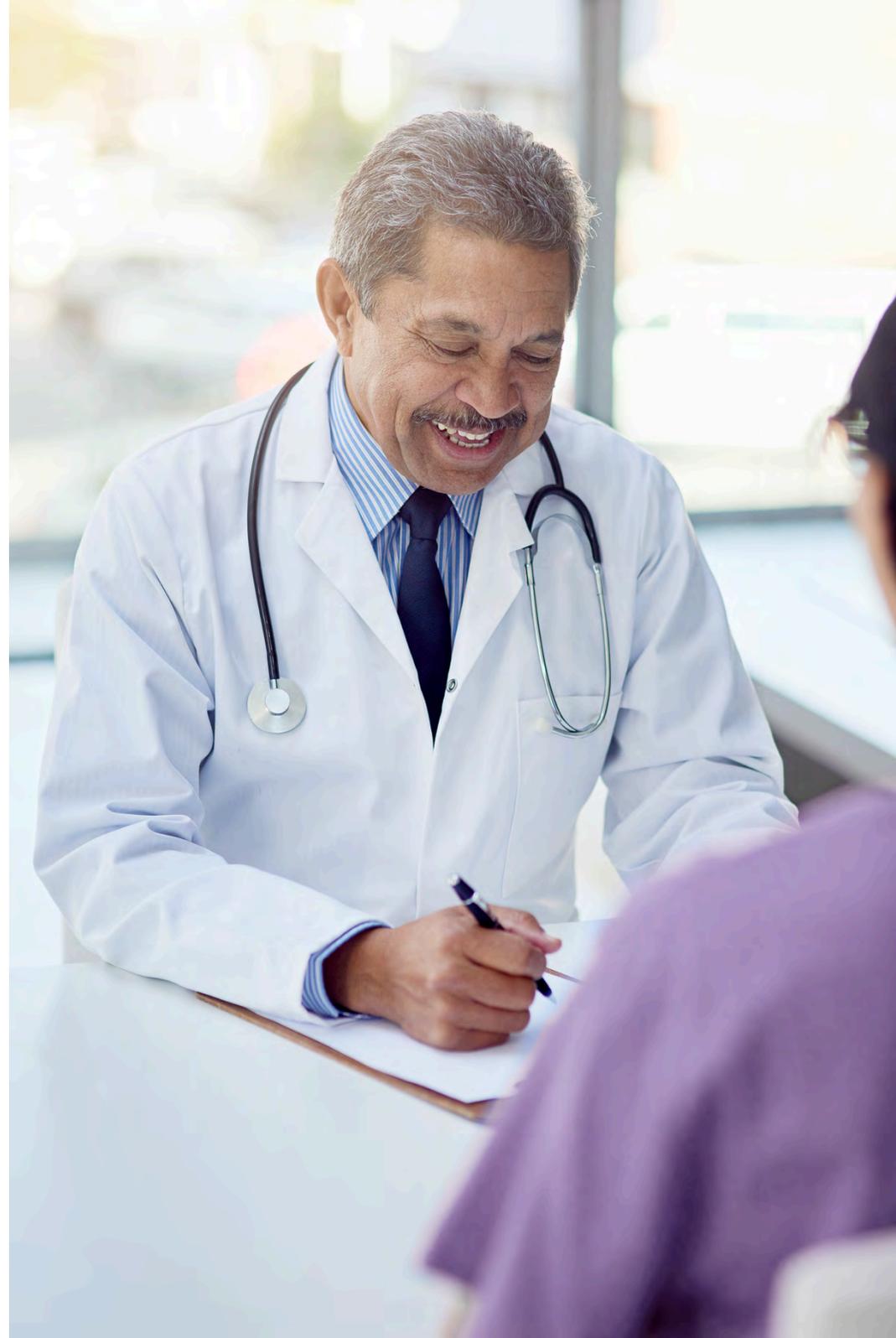
Por questões de segurança e privacidade de nossos pacientes e colaboradores não é permitida a captação de imagens por meio de fotos e vídeos nas instalações do Hospital sem prévia autorização da Direção.



## Declaração de comparecimento

A declaração de internação em nome do paciente é disponibilizada pela área de Internação imediatamente após a solicitação.

Já a declaração de acompanhante deve ser solicitada, preferencialmente, no momento inicial da estada e terá o prazo de emissão de 48 horas úteis a partir da solicitação para ser entregue pelo Hospital.





## Solicitação de prontuário

Caso o paciente queira cópias de resultados de exames ou do prontuário médico, ele deve dirigir-se ao Setor de Internação. A liberação está sujeita à autorização do médico assistencial responsável e segue as normativas do Hospital.

**O prazo para disponibilização dos documentos é de até 10 dias úteis, contados a partir da aprovação médica.**

**Importante:** Essa política visa garantir a segurança e a confidencialidade das informações de saúde dos pacientes, alinhando-se às boas práticas e à legislação vigente.

# Ambiente livre de tabaco

No Hospital São  
Camilo e São Luís o  
comportamento  
tabagista é alvo de  
atenção  
multidisciplinar.



# Informações complementares

---

## Alta hospitalar

Após a comunicação e assinatura da alta pelo médico e a liberação da Enfermagem, o tempo máximo para saída é de 1h após a alta (exceto casos em que o paciente tenha algum procedimento assistencial a ser realizado).

Para internações particulares você deverá verificar possíveis pendências financeiras no Setor Financeiro.

Pedimos que o prazo de liberação do leito seja respeitado, evitando a cobrança de nova diária e/ou excedentes. Se estiver programada, verifique com antecedência a disponibilidade de acompanhante e transporte adequado para retornar à sua residência.



## Conta hospitalar

O paciente particular ou responsável poderá ter acesso à conta hospitalar, após o fechamento e auditoria. Nela constam os serviços, procedimentos, materiais e medicamentos utilizados e as taxas hospitalares praticadas.

## Paciente particular

O paciente particular internado por tempo prolongado terá a conta processada e fechada parcialmente, proporcional ao tempo de internação, a qual deverá ser quitada no Setor Financeiro assim que solicitada.

Em caso de dúvidas sobre valores de diárias, medicamentos, materiais e/ou exames, ou orçamento de procedimentos cirúrgicos entre em contato com o Setor Financeiro pelos telefones: **3312-2404 Ramais: 2404 | 2496** ou envie e-mail para: [inter.particular@saocamilomacapa.org.br](mailto:inter.particular@saocamilomacapa.org.br).

## Paciente conveniado (Operadoras de Saúde)

A conta hospitalar será processada conforme regra da Operadora de Saúde. Durante sua permanência no Hospital poderão ser necessários outros serviços, procedimentos, exames, materiais ou medicamentos, além dos autorizados pelo convênio. Caso esses itens não sejam autorizados na auditoria e/ou não sejam itens cobertos pela operadora de saúde, os valores correspondentes serão cobrados em caráter particular e deverão ser quitados no Setor Financeiro assim que apresentados.

## Pagamento da conta particular

O pagamento da conta hospitalar deverá ser feito conforme a apresentação das parciais, e a conta final deverá ser liquidada no momento da alta, conforme orientações do Setor Financeiro. Após quitação será emitida a Nota Fiscal em nome do paciente, podendo mencionar o responsável financeiro nas observações da Nota fiscal, conforme legislação vigente.

## Horários de funcionamento

Segunda a quinta-feira, das 8 às 17 horas, e sexta-feira, das 8 às 16 horas; Sábado, das 8 às 12 horas, exceto feriados.

Realizamos ligações telefônicas para solicitar autorização de itens não cobertos pela operadora de saúde.

Para comunicação de fechamento das parciais utilizamos o WhatsApp institucional para tratativas, mas orientamos que o pagamento deverá ser realizado no Setor Financeiro. **Nunca será passado link de cobranças para pagamentos via Whatsapp.**

Eventuais danos causados por clientes aos móveis, utensílios, roupas, equipamentos ou dependências serão cobrados no momento da alta.

**Importante: Não aceitamos cheques.**

Em caso de dúvida entre em contato com o Setor Financeiro.

**3312-2404 - Ramais: 2404 | 2496**



## Honorários médicos

### Cirurgias eletivas e particulares

Os honorários médicos do cirurgião, dos auxiliares e do anestesista das cirurgias eletivas particulares não estão inclusos na conta hospitalar.

O acerto desses honorários com os médicos e seus assistentes é de inteira responsabilidade do paciente e/ou responsável, devendo ser tratado previamente e diretamente com os profissionais.

Os honorários dos demais médicos serão contemplados na conta hospitalar. Para informações referentes à cobrança de honorários dos demais médicos favor consultar o Setor Financeiro.

# Direitos e Deveres

---

## Direitos

O paciente tem o direito de:

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem preconceito de etnia, credo, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outro tipo.
2. Ser identificado pelo nome completo e data de nascimento.
3. Identificar os profissionais da Instituição por meio do crachá visível com nome e função.
4. Acessar o seu prontuário, de acordo com as leis vigentes e normas da Instituição.
5. Receber informações claras, simples e compreensíveis – adaptadas à sua condição cultural – sobre o diagnóstico, exames solicitados, ações terapêuticas, riscos e benefícios do tratamento proposto.





# Direitos e Deveres

---

## Direitos

6. Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
7. Aceitar ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, com adequada informação para o exercício de sua autonomia, procedimentos diagnósticos e terapêuticos a serem realizados, observadas as normas legais em vigor e especialmente o contido no Código de Ética Médica.
8. Recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.
9. Verificada sua incapacidade no entendimento e na manifestação da vontade, de ser representado, perante o Hospital, por responsável legal devidamente habilitado.

# Direitos e Deveres

---

## Direitos

10. O paciente idoso tem o direito de permanecer com um acompanhante durante sua hospitalização.

11. Crianças e adolescentes devem ser acompanhados por um responsável durante a hospitalização.

12. Por determinação do Conselho Federal de Medicina (CFM), o paciente tem o direito de consultar uma segunda opinião médica, quando por ele desejável, sem sofrer constrangimento pela decisão manifestada. Nessas situações, o médico responsável deve ser comunicado e a responsabilidade pelo acerto dos honorários da segunda opinião é do paciente, sem a interferência do Hospital São Camilo e São Luís. Todo médico deve ser cadastrado no corpo clínico do Hospital, garantindo a excelência e a segurança preconizadas pela Instituição.





# Direitos e Deveres

---

## Direitos

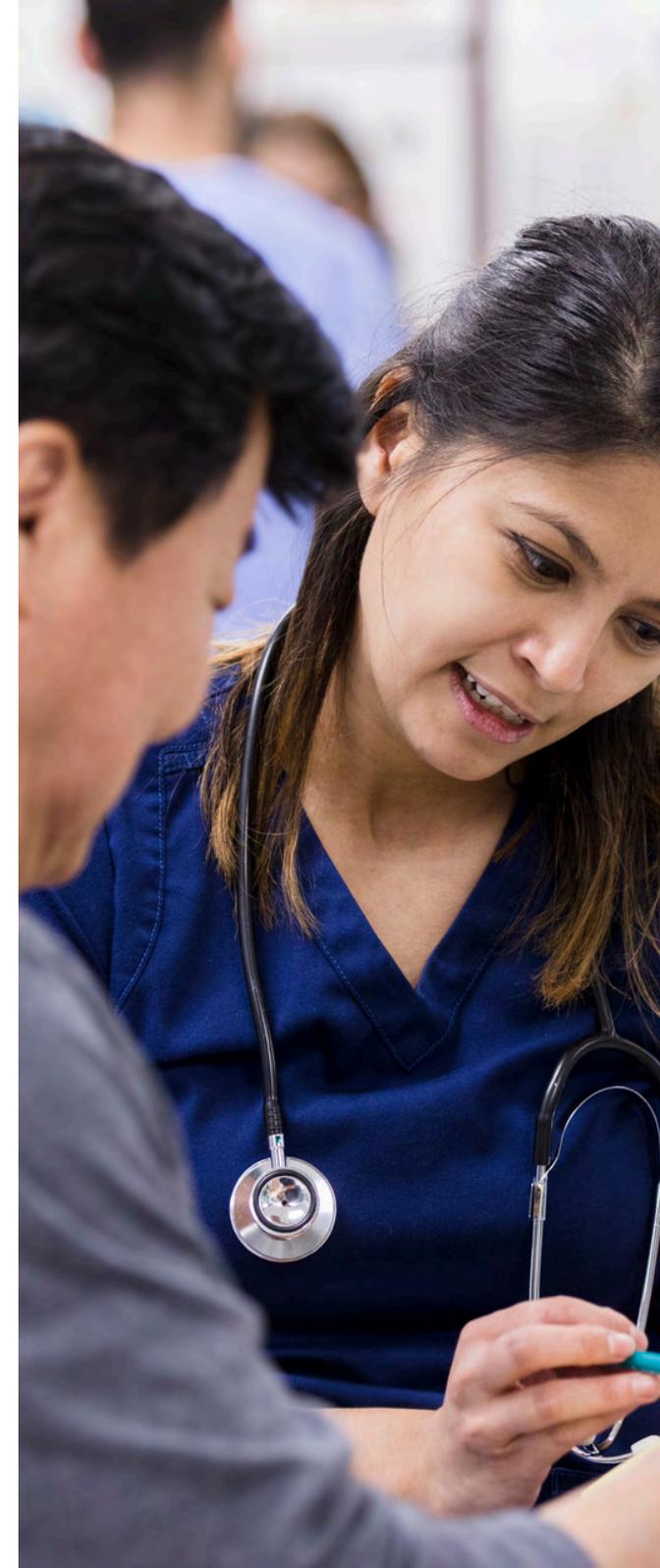
13. O paciente tem o direito de acesso às contas hospitalares referentes às despesas particulares de seu tratamento e de estada, de acordo com as rotinas institucionais, bem como de indicar um responsável financeiro, comunicando o Hospital sobre qualquer alteração nessa indicação.
14. Ser prévia e expressamente informado quando o tratamento proposto for experimental ou fizer parte de pesquisa.
15. Conhecer as normas e os regulamentos do funcionamento do Hospital.
16. Conhecer seus direitos.

# Direitos e Deveres

---

## Deveres

1. O paciente e seus acompanhantes têm o dever de tratar com respeito, sem preconceito de etnia, credo, idade, sexo ou qualquer outro, os outros visitantes, acompanhantes e profissionais da Instituição.
2. O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de fornecer informações completas e precisas sobre o seu histórico de saúde, além de informar mudanças inesperadas em seu estado de saúde para os profissionais responsáveis pelo tratamento.
3. O paciente e seus acompanhantes têm o dever de preservar os recursos do Hospital colocados à sua disposição.





# Direitos e Deveres

---

## Deveres

4. O paciente e seus acompanhantes têm o dever de respeitar a Lei Antifumo que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou qualquer outro produto fumígeno em ambientes coletivos, públicos ou privados em recintos total ou parcialmente fechados do Hospital.
5. O paciente e seu responsável legal deverão arcar com as despesas hospitalares decorrentes de sua internação como particular ou aquelas não cobertas pelo seu plano de saúde e/ou fonte pagadora.

A Rede de Hospitais São Camilo e São Luís atende as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018 – LGPD)

Consulte em nosso site:

<https://www.saocamilomacapa.org.br/institucional/politica-de-privacidade-17>

## Referências

Lei Estadual nº 10.241 de 17 de março de 1999 (Direitos dos Usuários da Saúde)

Lei nº 13.541 de 7 de maio de 2009 (Antifumo)

Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA)

Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

Lei nº 9.029 de 13 de abril de 1995 (Direitos da Mulher, Gestante e Lactante)

Lei nº 9.313 de 13 de novembro de 1996 (Direitos dos Pacientes Portadores HIV)

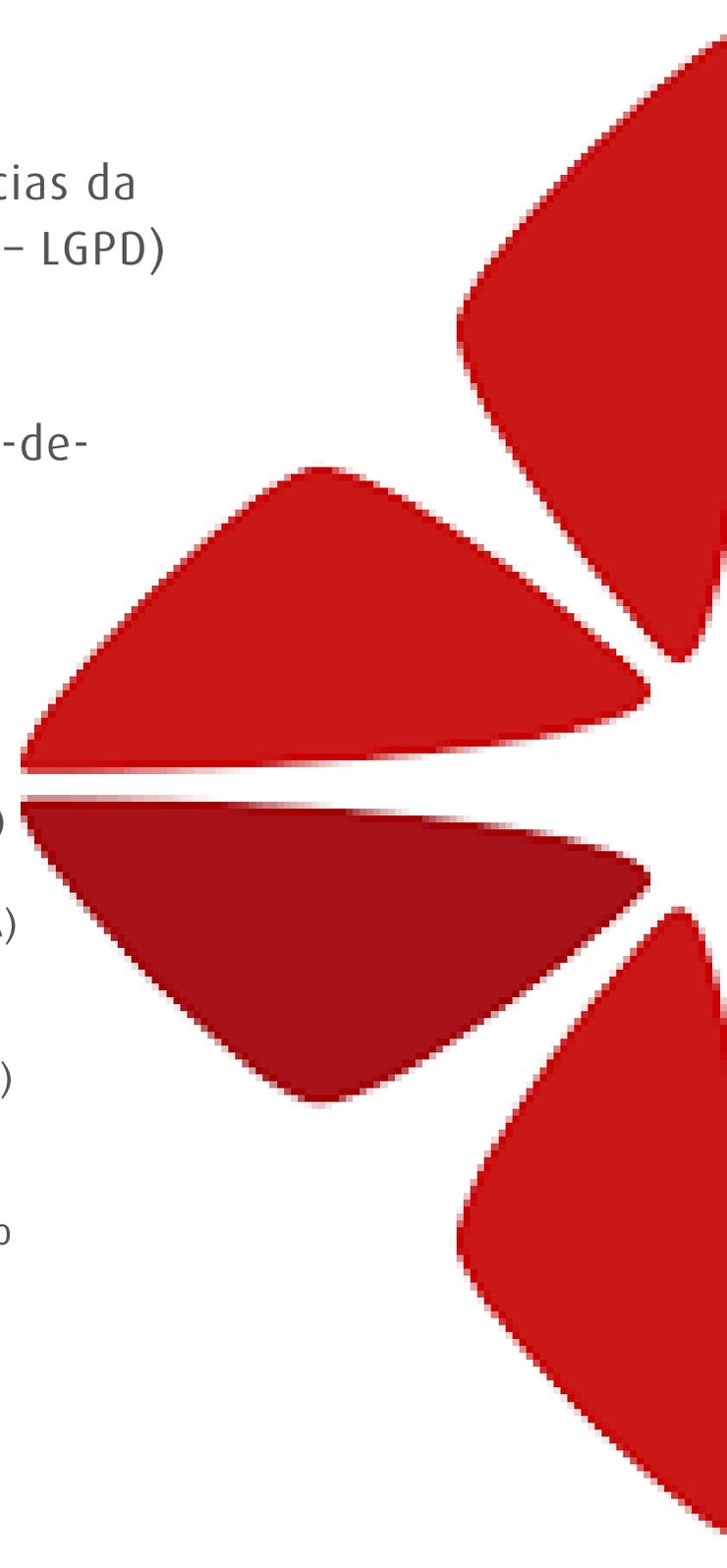
Lei nº 9.434 de 4 de fevereiro de 1997 (Doações de Órgãos e Tecidos)

Lei nº 9.797 de 6 de maio de 1999 (Direitos do Paciente com Câncer)

Decreto nº 3.181 de 23 de setembro de 1999 (Regulamentação do Medicamento Genérico)

Lei 10.741 de 1 de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso)

Resolução CFM 1931/2009 (Código de Ética Médica)



# Comodidades

## Café com Prosa

O serviço oferece o conceito de padaria e restaurante em um único lugar. O restaurante está localizado no 1º andar, próximo à Capela.

Segunda a sexta-feira, das 7 às 22 horas.  
Sábados e feriados, das 7 às 19 horas.

## Achados e perdidos

Caso durante a limpeza das acomodações após a alta hospitalar seja encontrado algum item esquecido, o Setor de Hotelaria fará a guarda por 30 dias.

O atendimento pode ser feito pessoalmente, nas recepções sociais, ou pelo ramal 2487.

# Setor de Ouvidoria

O Hospital São Camilo e São Luís deseja conhecer a sua opinião. Para isso, contamos com canais de comunicação para o envio de sugestões, elogios e reclamações.

Através disso, podemos aprimorar o atendimento para pacientes e acompanhantes.

## Fale conosco

e-mail: [ouvidoria@saocamilomacapa.org.br](mailto:ouvidoria@saocamilomacapa.org.br)

Telefone: (96) 3312-2435

## Horário de funcionamento

Segunda a quinta-feira, das 7 às 17 horas.

Sexta-feira, das 7 às 16 horas.



# Contatos

---

## Ambulatórios

2406, 2408, 2427, 2431, 2474, 2498

Agendamento

## Autorizações

2405 - Autorização

2463 - Autorizações eletivas

2528 - Autorizações Gerência

## CDI

2480 - CDI 1 - Sala de Laudos

2437 - CDI 1 - Recepção RX

2403 - CDI 2 - Agendamento

## Faturamento

2443

## Financeiro

2404

2496

## Internação

2441

## Hemodinâmica

2421

## Ouvidoria

2435



**SÃOCAMILO**

Hospital São Camilo  
e São Luís