

Cartilha Atendimento ao Cliente



Esta cartilha vai ajudá-lo a conhecer quais os atendimentos de saúde devem ser procurados de acordo com a sua necessidade e de sua família.

O Hospital de Caridade São Vicente de Paulo está sempre pronto para ajudá-lo. Nosso objetivo é manter a qualidade do atendimento e dos serviços prestados a população.

IMPORTANTE:

Todos os usuários do SUS só poderão ser atendidos mediante apresentação de um documento com foto RG ou Carteira de habilitação.



Prioridades no atendimento

Quem estiver em estado grave e/ou maior sofrimento será atendido primeiro, após passar por triagem feita pela enfermagem, de acordo com a Classificação de Risco Humaniza SUS.

O Pronto Socorro Adulto oferece atendimento prioritário para pessoas acima de 60 anos, com necessidades especiais e gestantes.



Quando procurar o Pronto Atendimento?



Quem estiver com dores há mais de 24 horas, problemas crônicos ou que não necessitam de atendimento de urgência, devem procurar o Pronto atendimento.

A estrutura do pronto atendimento é projetada para a resolução de problemas clínicos de pequena e média complexidade.

Clínica Médica e Odontologista

Diariamente: **das 7 às 19 horas**

Endereço:

Rua Luiz Rosa nº 227 – Centro / Jundiá 4583-5391

Quando procurar o Pronto Socorro Adulto?



O Pronto Socorro Adulto oferece atendimento de urgência e emergência, exames laboratoriais e radiológicos, além de atendimento cirúrgico.

Acidentes de trânsito, também são atendidos no Pronto Socorro Adulto.

Já o Pronto Socorro de Ortopedia atende casos de traumas e fraturas.

Horário de Funcionamento:

24 horas por dia

Endereço do Pronto Socorro Adulto:

Rua Jorge Zolner, S/N. Centro - Jundiaí
4583-8215

Endereço do Pronto Socorro de Ortopedia:

Rua Anchieta, 223. Centro – Jundiaí
4583-8214 ou 4583-8207

OBS: Todos os usuários do SUS só poderão ser atendidos mediante apresentação de um documento com foto RG ou Carteira de habilitação.

Serviço de Diagnóstico por Imagem



O São Vicente realiza todos os exames de diagnóstico por imagem de maneira digital. Isso aumenta a precisão do exame e diminui o impacto no meio ambiente.

Funciona diariamente 24 horas e realiza dentro de todas as suas especialidades, em média, 13 mil exames ao mês, sendo estes distribuídos entre pacientes externos e internos, SUS e conveniados.

Quando procurar o Ambulatório de Especialidades?



O ambulatório de Especialidades do Hospital de Caridade São Vicente de Paulo atende aproximadamente 20 especialidades médicas.

Oferece atendimento agendado depois de encaminhamento pela UBS (unidade Básica de Saúde) de referência do paciente e também atende pacientes do Pronto Socorro Adulto do São Vicente após alta.

O horário de atendimento do Ambulatório de Especialidades é de segunda a sexta-feira, das 7 às 17 horas.

RADIOTERAPIA

É o tratamento de doenças através de radiação de alta energia. Nosso equipamento, um moderno Acelerador Linear, permite um tratamento com menores efeitos colaterais.

CONSULTA MÉDICA

O cliente passa por uma consulta com o radioterapeuta, que verifica se será realizada ou não a radioterapia e quantas sessões serão necessárias. Se indicado, encaminha o cliente para o planejamento, consulta de enfermagem e com a assistente social.



ENTREVISTA COM A ASSISTENTE SOCIAL

Cadastro, avaliação e orientação dos clientes quanto aos direitos sociais (transporte, licença, aposentadoria, medicação, entre outros).

EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

Contamos com uma equipe de **psicólogo, nutricionista, dentista e fonoaudióloga**, que será indicada conforme a necessidade do cliente.

PLANEJAMENTO

O médico e o físico determinam o local onde será recebida a radiação. Caso necessário, serão feitas marcas na pele com canetas coloridas, que devem permanecer até o final do tratamento.

Contamos com um simulador e um sistema de planejamento de radioterapia computadorizado, o ECLIPSE BT, considerado o mais moderno do mundo. Ele trabalha as imagens em 3 dimensões, possibilitando um do tratamento preciso e eficaz.



HOSPITAL DE CARIDADE SÃO VICENTE DE PAULO

CONSULTA DE ENFERMAGEM

Nesta consulta você receberá informações quanto ao tratamento, cuidados com a pele e esclarecimento de dúvidas.

Pergunte, você tem este direito!

SESSÃO DE RADIOTERAPIA



As aplicações serão diárias, de 2ª a 6ª feira e duram em torno de 10 minutos. A máquina movimenta-se em torno de você durante a aplicação. Você não pode se mexer.

Durante as aplicações você ficará sozinho na sala, mas será observado pelo técnico através de uma câmera.

Em caso de desconforto, levante o braço que o técnico irá até você!

CUIDADOS GERAIS

Alimente-se bem, não é necessário jejum para realização da radioterapia.

Beba bastante líquido.

Faça refeições leves, várias vezes ao dia.

A pele poderá ficar sensível no local da radioterapia. O enfermeiro indicará os cuidados necessários, conforme o caso.

Utilize sabonetes glicerizados.



NÃO USE NADA SEM INDICAÇÃO MÉDICA.

Não esfregar o local com buchas, nem coçar.

Não tome sol no local onde está recebendo a radiação.

Use roupas leves, dê preferência ao algodão.

Você será pesado toda semana.

Você será acompanhado diariamente pela equipe de enfermagem.

O médico acompanha o cliente durante todo o tratamento em consultas agendadas periodicamente.

Não retire as marcas da pele, elas são essenciais para o seu tratamento.

Sugestões e críticas



Sua opinião é muito importante para aprimorarmos o atendimento do Hospital São Vicente.

O Hospital de Caridade São Vicente de Paulo possui Serviço de Atendimento ao Cliente com atendimento ao público interno e externo.

Em caso de dúvidas, sugestões ou críticas, envie um e-mail para sac@hsvicente.org.br.

Para mais informações sobre o Hospital São Vicente, acesse o site:
www.hsvicente.org.br.