

Guia de Internação

Hospital Servidor Público Estadual





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador do Estado
Tarcísio de Freitas

Secretário de Gestão e Governo Digital
Caio Mario Paes de Andrade

Superintendente Iamspe
Maria das Graças Bigal Barboza da Silva

Chefe de Gabinete Iamspe
Vera Lucia Guerrera

Diretoria Iamspe

Administração - Paulo Sergio Pedrão

HSPE - "FMO" - Antonio Carlos Pereira Lima

Decam - Claudio Andraos

Cedep - Fabiano Rebouças Ribeiro

Tecnologia da Informação - Juliana Hoss Silva Lima

Realização:

Hospital do Servidor Público Estadual

Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual
Av. Ibirapuera, 981 - Vila Clementino - 04029-000 - São Paulo - SP
Telefone: (011) 4573-8000 - www.iamspe.sp.gov.br

Janeiro de 2026

Prezados,

Este Guia de Internação foi elaborado com o objetivo de orientar pacientes e seus acompanhantes sobre os principais procedimentos relacionados ao período de internação.

Aqui é possível encontrar informações sobre horários de visita, regras para troca de acompanhantes, guarda de pertences, além de orientações gerais sobre rotinas assistenciais e administrativas do hospital.

O manual também reforça um importante alerta sobre tentativas de golpes financeiros envolvendo familiares ou responsáveis pelo paciente: o HSPE não realiza qualquer cobrança adicional relacionada a procedimentos, exames ou medicações fornecidas durante a internação.

Em caso de dúvidas sobre os procedimentos clínicos ou administrativos, procure sua equipe médica ou a unidade responsável pelo atendimento. Estamos à disposição para ajudá-lo(a) em todas as etapas do cuidado.

Administração HSPE

Índice

Informações sobre Internação _____	5
Estadia _____	6
Alta Hospitalar _____	6
Remoção alta hospitalar _____	7
Visitas e Acompanhantes _____	7
⇒ Horários de Visitas _____	9
⇒ Proibições _____	10
⇒ Visitas religiosas _____	10
Acomodação para acompanhantes _____	11
Isolamento _____	11
Higienização _____	11
Objetos de Valor _____	11
Transferência para a UTI _____	12
Transferência de Acomodação _____	12
Transferência para outra Instituição _____	12
Horários das refeições _____	13
⇒ Pacientes _____	13
⇒ Acompanhantes _____	14
Estacionamento _____	14
Achados e Perdidos _____	15
Divergências Conduta Médica _____	15
Informações Médicas _____	16
Direitos do Paciente _____	17
Deveres do Paciente e/ou Acompanhantes _____	18
SAC / Ouvidoria _____	19

Informações sobre Internação

Para assegurar a qualidade do atendimento, é importante que o paciente conheça os motivos da sua internação, saiba quais procedimentos serão realizados e as implicações decorrentes do tratamento. Para isso, é essencial que a comunicação com o seu médico seja clara e que não haja dúvidas. Se precisar de algum esclarecimento, pergunte ao médico.

Ao dar entrada no hospital, o paciente - ou seu acompanhante - deve informar à equipe assistencial sobre histórico de saúde, medicamentos utilizados e procedimentos clínicos já realizados.

Fique atento!

O Hospital do Servidor Público Estadual ou Iamspe não realiza cobrança por telefone, aplicativo WhatsApp ou por meio de sua equipe assistencial. Se qualquer pessoa entrar em contato no celular ou no telefone fixo cobrando por serviços prestados no hospital, não faça qualquer tipo de transação financeira e comunique imediatamente a direção do hospital pelos telefones 4573-8500 ou 4573-8001.



Estadia

Para maior comodidade durante a estadia hospitalar, o paciente deve trazer os próprios itens de higiene pessoal como escova, creme e fio dental, além de objetos pessoais como chinelo.

O serviço de rouparia disponibilizará lençol, toalha e vestuário específico para pacientes internados.

É de responsabilidade do médico a prescrição de medicamentos usados pelo paciente.

Não é permitido o consumo de remédios não autorizados nas dependências do hospital.

Alta Hospitalar

Após a entrega da alta hospitalar pelo médico, o paciente terá até 3 (três) horas para desocupar o leito, levando consigo todos seus pertences e exames. Ele será encaminhado para a sala de pós-alta hospitalar, onde irá aguardar a chegada do familiar ou responsável.

No momento da alta médica, o paciente - ou seu acompanhante - deve conferir se recebeu:

- ⇒ resumo de alta;
- ⇒ receituário com os medicamentos prescritos;
- ⇒ encaminhamentos e orientações da equipe multiprofissional.

Remoção alta hospitalar

O IAMSPE **não** fornece remoção para alta hospitalar.

Visitas e Acompanhantes

É obrigatória a apresentação de documento de identificação oficial com foto em todos os acessos ao HSPE. Os visitantes recebem uma autorização de entrada. Para os acompanhantes, o hospital fornece pulseira ou etiqueta pessoal, ambos intransferíveis, que deve ser mantida durante todo o período de permanência do visitante ou acompanhante no Hospital.

É permitido ao acompanhante e visitantes acessarem apenas a unidade onde o paciente está internado.



Objetos pessoais, como sacolas, devem ser guardados em locais apropriados. Objetivo: manter a higiene, a organização e a segurança no hospital.

As camas hospitalares são para uso exclusivo dos pacientes internados. As camas não ocupadas dentro dos quartos devem ficar disponíveis e prontas para outro paciente, não sendo permitido sentar-se ou colocar objetos sobre o leito.

Os acompanhantes são permitidos nos casos de:

- ⇒ pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos;
- ⇒ pacientes portadores de necessidades especiais;
- ⇒ pacientes de Hospitais Dia, Cirúrgico e Psiquiátrico Eletroconvulsoterapia;
- ⇒ gestante que esteja em trabalho de parto, durante a intervenção e pós-parto imediato;
- ⇒ pacientes em tratamento oncológico;
- ⇒ indicação médica ou demais casos previstos em lei.

Atenção:

No dia da internação, o acesso do primeiro acompanhante pode ser em qualquer horário. Trocas seguintes de acompanhantes devem ocorrer, no 1º andar do HSPE, das 6h às 10h, das 15h às 17h e das 21h às 23h.

Para pacientes pediátricos e com idade acima de 80 anos, a troca pode ser feita no próprio quarto.



► **Horários de Visitas**

Proibida a entrada de crianças nas áreas de UTIs, P.S., Psiquiatria e Isolamentos.

⇒ **Unidades de Internação do Hospital**

- Enfermarias - das 14h às 21h, sendo liberados 04 (quatro) visitantes por período, com revezamento de até 02 (dois) visitantes por vez.
- Enfermarias de Psiquiatria - das 14h às 17h
Liberação de 02 (dois) visitantes por dia
- UTI (adulto e pediátrica) - das 14h às 18h
Liberação de 02 (dois) visitantes por dia

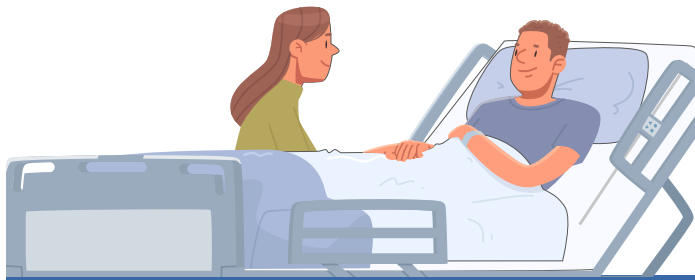
⇒ **UTI Neonatal / Neonatologia**

Autorizada permanência de pai ou mãe. Liberada uma visita diária, por um período máximo de 30 minutos, das 10h às 12h

⇒ **Unidades de Pronto-Socorro** - das 17h às 18h

Observação do Pronto-Socorro, Unidade de Cuidados Personalizados e Emergência

⇒ **Hospital-Dia** - Não tem direito a visitas



► **Proibições:**

- ⇒ **Entrada de flores, plantas e animais, cobertores, colchões e/ou travesseiro comuns, climatizadores (ex. ventilador/aquecedores e similares).**
- ⇒ Equipamentos eletrônicos ruidosos e conversas em volume alto, visando preservar um ambiente propício ao repouso e à recuperação;
- ⇒ Entrada de aparelhos de TV no Pronto-Socorro, Psiquiatria e UTIs;
- ⇒ Deixar objetos no parapeito das janelas.

► **Visitas religiosas** *(liberada somente uma visita religiosa adicional por dia, das 9 às 21 horas)*

- ⇒ **Capelania Evangélica** - 2º andar - Prédio do PS
Agendamento: 4573-8551 e WhatsApp 92009-5224.
De segunda a sábado, das 9h às 16h.
- ⇒ **Capela Católica** - 2º andar - Prédio do PS
Agendamento para visitas no leito: (11) 4573-8407, realizadas de segunda a sexta-feira, das 9h às 15h e domingo das 8h30 às 13h.
Missas de terça-feira a sexta-feira às 12h, e aos domingos às 12h.
- ⇒ **Capelania Espirita (Seara Bendita)**
Deixar pedido por escrito na porta da Capelania, 2º andar - Prédio do PS, com nome, andar e leito do paciente. Oração à distância: envie nome do paciente por WhatsApp (11) 97627-7485. Apenas mensagens.

Acomodação para acompanhantes

Não é oferecido leito para os acompanhantes. A acomodação é feita em poltronas

Isolamento

Precauções específicas ou isolamentos são medidas adotadas pela instituição que visam prevenir a transmissão de microrganismos por contato e/ou pelo ar.

Higienização

A higienização das mãos de acompanhantes e visitantes deve ocorrer antes e após o contato com o paciente. Pode ser realizada com água e sabão. Ou com álcool. É importante passar o produto em toda a superfície das mãos.



Objetos de Valor

O hospital não se responsabiliza por pertences de pacientes e/ou acompanhantes. Recomenda-se evitar trazer anéis, brincos, pulseiras, relógios ou outros objetos de valor.

Transferência para a UTI

Caso o paciente seja transferido para a UTI, o acompanhante deve providenciar a imediata liberação do quarto e a respectiva retirada de todos os pertences.

A rápida liberação é necessária para limpeza do quarto e disponibilização do leito para outro paciente.

Transferência de Acomodação

Na eventual necessidade de mudança do paciente de quarto ou setor, a equipe de enfermagem orientará - e acompanhará - a transferência do paciente e do seu acompanhante até o novo quarto e/ou setor.

Transferência para outra Instituição

De acordo com o perfil do paciente, pode ser solicitada a sua internação no HSPE ou em serviços da rede credenciada, mediante avaliação e indicação da equipe médica, garantindo a continuidade do tratamento.



Horários das refeições

► Pacientes

- ⇒ Café da manhã: 7h15 - 8h15
- ⇒ Almoço: 11h30 - 12h30
- ⇒ Lanche da tarde: 14h30 - 15h30
- ⇒ Jantar: 17h30 - 18h30
- ⇒ Ceia: 20h30 - 21h00

A dieta é prescrita para atender as necessidades atuais do paciente, considerando suas características. O Serviço de Nutrição e Dietética é responsável pelo fornecimento da alimentação que atenda os aspectos nutricionais e segurança alimentar do paciente. Entretanto, é preciso seguir as orientações abaixo:

- ⇒ Respeite o jejum, se definido pela equipe médica e assistencial;
- ⇒ É proibido o consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar;
- ⇒ É vedada a entrada de alimentos de fora do hospital;
- ⇒ Após a refeição, nunca descarte a marmita na lixeira de lixo infectante do quarto. Aguarde até que a equipe de nutrição recolha e descarte corretamente no lixo orgânico comum. A medida evita contaminações e mantém a segurança ambiental do hospital.

Em caso de dúvidas sobre alimentação durante a internação, solicite a visita do nutricionista.

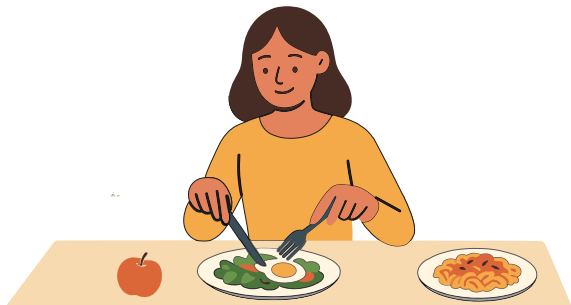
► Acompanhantes - Horários das refeições

É proibida a entrada no hospital de alimentos para acompanhantes e visitantes, inclusive porque os acompanhantes dos pacientes internados têm direito à alimentação gratuita e servida diariamente (mesmo em feriados) no refeitório do hospital, localizado no térreo do hospital;

Horário das refeições para acompanhantes:

- ⇒ Café da manhã: 7h às 8h
- ⇒ Almoço: 13h às 14h
- ⇒ Jantar: 20h às 21h

Os acompanhantes dos pacientes pediátricos e com idades acima de 80 anos recebem as refeições no quarto do paciente.



Estacionamento

O hospital não possui estacionamento para pacientes e acompanhantes.

Achados e Perdidos

Os objetos ou documentos encontrados deverão ser entregues ao Setor de Achados e Perdidos, localizado no Portão 2 da Pedro de Toledo – Posto Central da Segurança. Ficarão guardados por até 90 dias. Após esse período, os documentos/objetos serão descartados ou doados.

Horário de funcionamento: de segunda a domingo, das 7h às 19h.

Divergências Conduta Médica

- ⇒ No caso de o paciente e/ou seu responsável legal se recusar a aceitar os métodos diagnósticos e terapêuticos propostos e quiser deixar o hospital, deve manifestar sua opção por escrito e assumir a responsabilidade sobre as consequências decorrentes desta recusa;
- ⇒ Para pacientes menores ou incapazes quando ocorrer discordância quanto à aplicação dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos entre o responsável legal - ou a família - e a equipe de saúde, o posicionamento deverá ser registrado no prontuário do paciente.
- ⇒ Em situação de iminente risco de morte, a equipe tomará a conduta que considerar a mais adequada.

Informações Médicas

- ⇒ O horário da visita médica ao paciente varia em função da rotina de cada enfermaria/especialidade.
- ⇒ Boletim médico no centro cirúrgico: o hospital fornecerá um cartão de cirurgia para um (01) familiar ou responsável ir ao centro cirúrgico obter informações nos horários: 9h, 12h, 16h e 20h. Após o boletim, o familiar deverá descer e aguardar o próximo horário da informação no saguão do controle de visitas.
- ⇒ Quando necessário, o atestado médico deverá ser solicitado ao médico responsável e/ou à sua equipe.
- ⇒ Acompanhante/visitante que precise de Declaração de Comparecimento deve ir presencialmente ao 2º andar do HSPE (Gerência de Apoio Assistencial) ou solicitar por e-mail apoioassistencial@iamspe.sp.gov.br informando nome completo do paciente, período em que permaneceu ou dia da visita, e anexar cópia de documento oficial com foto.



Direitos do Paciente

1. Ser tratado com dignidade, respeito e atenção por todos os colaboradores da instituição.
2. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis, sobre ações diagnósticas e terapêuticas, suas possíveis consequências, duração do tratamento, exames, condutas, riscos e benefícios.
3. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, ou nome social, e não por códigos, números, nome da sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
4. Identificar o colaborador que o atende por meio de crachá que contenha o nome dele, sua função ou seu cargo, ou o nome da empresa a qual está vinculado.
5. Ter assegurada a confidencialidade e privacidade de suas informações médicas e pessoais pelos colaboradores da saúde, exceto nos casos que envolvam riscos a terceiros, à saúde pública ou aqueles previstos em lei.
6. Aceitar ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida a realização de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, em respeito à sua integridade física e aos seus valores éticos, culturais, religiosos ou espirituais. O consentimento poderá ser revogado de forma livre, voluntária e esclarecido a qualquer tempo.

7. A restrição de visitação somente poderá ser feita pelo paciente ou por seu representante legal.
8. Receber receitas médicas com o nome genérico dos medicamentos prescritos, digitadas ou escritas em letra legível, com identificação, assinatura e número de registro do profissional no respectivo Conselho de Classe.
9. O paciente ou responsável legal pode solicitar cópia do prontuário médico por meio do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (Same) do IAMSPE, respeitando o descrito no Artigo 6º da Resolução CFM nº 1.605/2000. Para solicitar acesse o site do IAMSPE, <https://www.iamspe.sp.gov.br/>, na seção “Espaço do Usuário”, acessando “Prontuário e Relatório Médico”.

Deveres do Paciente e/ou Acompanhantes

1. Respeitar e tratar com cordialidade os demais pacientes e colaboradores da instituição.
2. Agir com discrição nas dependências do hospital, a fim de não perturbar a ordem e não prejudicar a assistência a si e aos demais pacientes.
3. Não manipular equipamentos hospitalares.
4. Não filmar ou fotografar os demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço do hospital sem prévia autorização;

5. Cumprir Lei Estadual nº 13.541, de 07 de maio de 2009, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em ambientes de uso coletivo, públicos ou privados.
6. Comunicar a equipe médica caso tenha alguma restrição pessoal e/ou cultural a algum tipo específico de tratamento;
7. Indicar o seu responsável legal, que terá a atribuição de decidir sobre tratamentos, opções terapêuticas e demais condutas em nome do paciente, sempre que este estiver impossibilitado de manifestar a sua vontade;
8. Desocupar o leito em até 03 (três) horas após a alta hospitalar;

SAC / Ouvidoria

Canal disponível para interessados em manifestar suas críticas, solicitações, elogios e sugestões.

Contatos:

- ⇒ Presencial: Av. Ibirapuera, 981, térreo, de segunda a sexta, das 7h às 17h
- ⇒ Por telefone: (11) 4573-8696/4573-8993/4573-8713, de segunda a sexta, das 7h às 16h
- ⇒ Plataforma FALA SP: <https://fala.sp.gov.br/>

