

Idiomas

A fim de atender a nossa comunidade multilíngüe, as informações para os pacientes e visitantes foram traduzidas para:

- Português
- Polonês
- Espanhol
- Italiano
- Ucraniano
- Chinês tradicional
- Vietnamita
- Tagalog
- Francês
- Russo

Aos pacientes e provedores/prestadores de cuidados de saúde, também oferecemos serviços de interpretação oral e em linguagem gestual americana. Esse serviço é oferecido com a presença de intérpretes em meio-período/em tempo parcial, intérpretes com trabalho ocasional, voluntários e recursos obtidos da comunidade.

O serviço de intérpretes está disponível mediante marcação. A interpretação por telefone está disponível através dos Serviços de Idiomas (*Language Line Services*) 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Ao marcar um horário no Centro de Saúde do St. Joseph e, se precisar de um intérprete, por favor informe o funcionário, que tomará as providências para arranjar um intérprete durante a sua consulta.

Para mais informações, por favor entre em contato com o Serviço de Intérpretes ligando 416-530-6000 ramal/extensão 3451.

Informações para os visitantes

Sabemos que visitar uma pessoa querida no hospital pode ser uma experiência estressante. O Centro de Saúde recebe os visitantes com prazer e

fornece diversos serviços que visam tornar a sua visita o mais confortável possível.

- Instruções para chegar de carro ao Centro de Saúde
- Estacionamento
- Balcão de informações
- Balcão de cortesia
- Horário para os visitantes
- Mapas dos pisos
- Visita às pacientes da Ala de Obstetrícia
- Como encontrar um paciente
- Estado de saúde dos pacientes
- Alojamento dos visitantes
- Envio de flores
- Loja de presentes
- Cartões OHIP
- Lanchonete
- Second Cup
- Capela
- Caixa automático
- Farmácia

Instruções para chegar de carro ao Centro de Saúde

Para instruções sobre os transportes públicos a utilizar e como chegar de carro ao Centro de Saúde do St. Joseph clique [aqui](#).

Estacionamento

O nosso estacionamento com diversos pisos está localizado na esquina noroeste das Avenidas Queensway e Sunnyside e está sempre aberto.

Balcão de informações

O balcão de informações é a primeira fonte de informações e orientação. Está localizado na entrada principal do primeiro piso e está aberto das 07h00 às 21h00, de segunda a sexta-feira, e das 09h00 às 21h00, aos sábados, domingos e feriados.

Balcão de cortesia

O balcão de cortesia é administrado por voluntários que orientam os

visitantes dentro do hospital. Está localizado imediatamente a norte da entrada principal, no primeiro piso, próximo aos elevadores principais da Ala *Morrow*. Os horários de funcionamento são flexíveis.

Horário para os visitantes

O horário de visita é das 11h30 às 21h00. Os pacientes podem receber (2) visitantes de uma vez durante esse horário. Por favor, queira observar que uma criança é considerada um visitante e que ela deve estar sempre acompanhada por um adulto.

As áreas de internação como o centro de tratamento intensivo, saúde mental, saúde mental de crianças e adolescentes e a reabilitação têm seus próprios horários de visita. Por favor, peça informação à enfermeira.

Mapas dos pisos

Para ver o mapa do Centro de Saúde, faça o carregamento dos arquivos em formato PDF a seguir:

- [Piso térreo](#)
- [Primeiro piso](#)
- [Segundo piso](#)
- [Terceiro piso](#)
- [Quarto piso](#)
- [Quinto piso](#)
- [Sexto piso](#)
- [Sétimo piso](#)

Visita às pacientes da Ala de Obstetrícia

O parceiro ou acompanhante poderá estar presente o tempo todo durante o trabalho de parto e o nascimento da criança. Outros visitantes terão a entrada permitida a critério da enfermeira encarregada, até um número máximo de quatro pessoas. Na Unidade Pós-Parto, o parceiro ou a pessoa acompanhante poderão visitar em qualquer momento até as 21h00, podendo ficar durante a noite somente se for em quarto privativo. Os irmãos e avós poderão fazer visitas das 18h00 às 21h00, com limite de quatro visitantes de uma vez.

Como encontrar um paciente

A fim de obter o número do quarto do paciente ou o número de telefone, por favor ligue 416-530-6038. No Centro de Saúde, pergunte no balcão de informações.

Estado de saúde dos pacientes

Os provedores/prestadores de cuidados de saúde estão vinculados pelas regras de confidencialidade. Os resultados dos exames, os planos de tratamento e outras informações não são geralmente divulgados por telefone. Para solicitar informações sobre o estado geral de um paciente, entre em contato com a enfermeira em serviço. Para solicitar informações detalhadas sobre o estado de saúde do paciente, deverá entrar em contato com o médico responsável.

Alojamento dos visitantes

Há diversos hotéis, motéis e alojamentos com meia-pensão, situados a cinco minutos do Centro de Saúde. Por favor, clique em www.torontotourism.com/Visitor/WhereToStay para obter mais informações.

Envio de flores

Para enviar flores a um paciente, visite a loja de presentes, situada na Ala *Morrow*, no primeiro piso, ao norte da entrada principal. Também pode ligar antecipadamente para combinar a entrega de flores e de um cartão. Telefone: 416-530-6486, ramal/extensão 3296.

Loja de presentes

A loja de presentes, administrada por voluntários do Centro de Saúde, está localizada na Ala *Morrow*, no primeiro piso, ao norte da entrada principal. Todos os lucros obtidos são oferecidos ao St. Joseph para cuidados de apoio ao paciente. Durante a semana, a loja abre às segundas e terças-feiras, das 09h30 às 16h30, e às quartas-feiras, das 09h30 às 20h30. Nos finais de semana, abre aos sábados, das 12h00 às 16h00, e aos domingos, das 10h00 às 16h00. Para mais informações, ligue 416-530-6000 ramal/extensão 3296.

Cartões OHIP

Os escritórios do OHIP do Ministério da Saúde e de Cuidados a Longo

Praço estão localizados no 1º piso do Edifício Sunnyside. Duas vezes por mês, os visitantes e os funcionários poderão preencher a papelada para obtenção de novos cartões de saúde, substituições e renovações. Os formulários para o cartão de saúde também estão disponíveis nos escritórios do Serviço de Contas dos Pacientes, situado no primeiro piso da Ala Leste. Para obter mais informações, ligue 1-800-268-1154 ou visite www.health.gov.on.ca/index.html.

Lanchonete

A lanchonete está localizada na Ala *Morro,w* no primeiro piso, ao norte do corredor da entrada principal e da loja de presentes. Horário: das 06h45 às 18h00, de segunda a sexta-feira, e das 08h00 às 18h00, aos sábados, domingos e feriados.

Second Cup

O Second Cup está localizado no primeiro piso da entrada principal, próximo dos elevadores principais.

Horário: das 06h30 às 21h00, de segunda a sexta-feira, e das 07h00 às 20h00, aos sábados, domingos e feriados.

Capela

A capela do hospital está à disposição de todos os pacientes, amigos e familiares, pessoal e membros da nossa comunidade para serviços religiosos, orações ou reflexão. Está localizada na Ala *Morrow*, segundo piso, ao norte dos elevadores. As portas estão sempre abertas e todos são bem-vindos.

Caixa automático

Na lanchonete existe um caixa automático (ATM).

Farmácia

Os serviços de farmácia são fornecidos aos pacientes internados, pacientes externos, pessoal e ao público em geral. A farmácia (pacientes externos) está localizada no piso térreo da Ala Leste. Horário: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00 e das 17h30 às 19h45. Para mais informações, por favor ligue 416-530-6555.

Preparação da permanência no hospital

Sabemos que ir a um hospital como paciente pode ser uma experiência estressante. Saber o que esperar pode, frequentemente, reduzir o *estresse*. As informações a seguir têm por objetivo ajudar a preparar-se para a sua permanência no hospital.

- Internações
- Quartos do hospital
- Medicamentos no quarto
- Objetos de valor
- O que deve trazer
- Consentimento para tratamento
- Centro de pré-internação
- Preparação para a operação
- Serviço de intérpretes
- Acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva
- Informação financeira e sobre seguros
- Voltar para casa
- Cuidados extras em casa
- Acesso à informação pessoal dos pacientes
- Tratamento para manter a vida
- Decisões no fim da vida

Internações

Se a sua internação estiver marcada para efetuar um procedimento cirúrgico seletivo, a Clínica de Pré-Internação, situada na área de Internações no segundo andar, da Ala Barnicke, cuidará da sua internação. Se você for internado por outra área do Centro de Saúde, a equipe da Internação estará disponível para ajudá-lo em seu processo de internação.

Quartos do hospital

Há três tipos de quartos disponíveis para os pacientes:

- A enfermaria geral: Mais de dois paciente por quarto, cobertos pelo OHIP, sem custo adicional

- Semi-privativo: dois pacientes por quarto, taxa diária cobrada. Os detalhes do seguro devem ser fornecidos, bem como um depósito.
- Privativo: um paciente por quarto, alguns com banheiro privativo; cobra-se uma taxa diária. Os detalhes do seguro devem ser fornecidos, bem como um depósito.

A maioria dos quartos pode ter televisão e você pode alugar uma do hospital. Por favor, não traga aparelhos eletrônicos e, antes de usar qualquer aparelho elétrico, confime com a enfermagem.

A maioria dos quartos dos pacientes está equipada com telefones, podendo ser cobrada uma taxa diária para sua utilização. Os telefones públicos estão localizados em cada andar e na lanchonete.

Os dispositivos para a melhoria da qualidade da audição estão disponíveis. Oferecemos máquinas TTY, telefones TTY e diversos outros dispositivos para uso do paciente. Número de telefone do sistema TTY: 416-530-6820.

Para ajudar a proporcionar aos pacientes e visitantes um ambiente acolhedor, o Centro de Saúde do St. Joseph permite o uso de telefones celulares e dispositivos de comunicação sem fio nas áreas clínicas em geral e nas áreas públicas. Por favor, obedeça aos sinais colocados em todo o hospital ou, para obter mais informação, fale com o seu provedor/prestador de cuidados de saúde.

Medicamentos no quarto

Se trazer medicamentos, entregue-os à equipe de enfermagem para guardar. Não guarde medicamentos ao lado da sua cama ou no seu quarto.

Objetos de valor

Deixe todos os seus objetos de valor em casa. Se for necessário, os objetos poderão ser guardados nos nossos Serviços de Proteção, embora não possamos assumir qualquer responsabilidade quanto a danos ou perda. Para obter mais informação, ligue 416-530-6382. Este serviço pode receber mensagens de *pager* pelo número 416-739-5335.

O que deve trazer

Há alguns itens/artigos que você precisa trazer:

- cartão de saúde do Ontário. Se você já é paciente deste hospital, traga o seu cartão de paciente (cartão azul), bem como a informação sobre a cobertura por seguro secundário
- uma lista de todos os medicamentos que você está tomando, incluindo o inalador
- itens/artigos de higiene pessoal como escova de dentes, pasta de dentes, escova/pente, máquina de barbear, xampu e desodorante.
- pijamas de algodão com blusa convencional, chinelos e um robe ou roupão
- óculos, aparelho de audição e dentaduras
- rádio de pilhas, se desejar

Consentimento para tratamento

O seu médico e outros profissionais de cuidados de saúde pedirão o seu consentimento por escrito antes de realizar qualquer tratamento. Eles explicarão o tratamento e ajudarão a entender as opções, podendo o paciente escolher o que for melhor. Você precisa dar o seu consentimento por escrito antes de se poder efetuar qualquer tratamento.

Se ficar incapacitado para dar o seu consentimento informado, os profissionais de cuidados de saúde falarão com algum familiar para explicar o tratamento e pedir o consentimento. Se você tiver qualquer documento ou papéis especiais relacionados aos seus desejos, como por exemplo, uma procuração para cuidados pessoais ou um testamento “Living Will” (Manifestação explícita da própria vontade); favor assegurar-se de discutir isso com a equipe de cuidados de saúde.

Centro de pré-internação

Se for submeter-se a uma cirurgia e for exigida a pré-internação, o seu cirurgião ou o médico de família marcará uma consulta na Clínica de Pré-Internação, a qual se situa no segundo piso da Ala Barnicke. Os nossos profissionais poderão responder às suas dúvidas, ajudar a realizar todos os exames e preencher a papelada necessária para se preparar quanto ao que poderá esperar. Por favor, lembre-se de:

- tomar os seus medicamentos habituais, conforme prescritos
- comer e beber normalmente no dia da sua consulta de pré-internação
- trazer o seu cartão OHIP e qualquer documento de cobertura de seguro de saúde extra.
- trazer todos os seus medicamentos, incluindo os frascos originais dos suplementos de medicamentos naturais que estiver a tomar no momento
- trazer todos os formulários preenchidos pelo seu médico de família e pelo cirurgião
- trazer um livro ou revista para ler enquanto aguarda para fazer os exames.
- esclarecer as suas dúvidas: obter informação ajudará você a tomar decisões informadas sobre cuidados de saúde

Para obter mais informação entre em contato com o Centro de Pré-Internação ligando 416-530-6504.

Preparação para a operação

Uma vez na sala de operação, os seus familiares poderão esperar por você na sala de espera dos familiares, localizada no segundo andar da Ala Barnicke, logo depois do corredor ,a partir da área do Tratamento Cirúrgico. Essa sala está aberta para acolher os parentes e amigos dos pacientes e também para conversar com o médico após a cirurgia.

Após a cirurgia, você ficará algum tempo se recuperando da anestesia na Unidade de Recuperação Pós-Anestesia. A sua permanência nesse serviço poderá ser de uma a três horas. Dessa unidade, o paciente será transferido para a área do Tratamento Cirúrgico se for para casa no mesmo dia ou, se ficar no hospital durante a noite, será transferido para uma cama hospitalar. Por favor, queira observar que somente é permitido um visitante por paciente na área do Tratamento Cirúrgico. Para os pacientes na área de internação, é permitida a visita de duas pessoas de uma vez.

Serviço de intérpretes

A fim de atender a nossa comunidade multilíngue, oferecemos serviço de intérpretes para os pacientes e provedores/prestadores de cuidados de saúde. Esse serviço é oferecido com a presença de intérpretes em meio-período/

tempo parcial, intérpretes com trabalho ocasional, voluntários e recursos obtidos da comunidade.

O serviço de intérpretes está disponível mediante marcação de consulta. A interpretação por telefone está disponível através dos Serviços de Idioma (*Language Line Services*) 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os Serviços de Intérpretes Diplomados em Linguagem Gestual Americana também estão disponíveis.

Ao marcar um horário no Centro de Saúde do St. Joseph, informe o funcionário se precisa de um intérprete. Se precisar, o funcionário tomará as providências para arranjar um intérprete durante a sua consulta.

Para obter mais informação, queira entrar em contato com o Serviço de Intérpretes ligando 416-530-6000, ramal/extensão 3451.

Acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva

O Centro de Saúde do St. Joseph tomou medidas para ajudar os nossos pacientes surdos e com deficiências auditivas a sentirem-se mais confortáveis durante a sua permanência no hospital. Os seguintes serviços e equipamentos estão disponíveis:

Telefone amplificado

Para pessoas com perda auditiva moderada. É um dispositivo auditivo compatível e possui controle de volume. Se precisar de um aparelho, por favor peça à enfermagem ou ao provedor/prestador de cuidados de saúde.

Monitor para controle de sons infantis (Baby Sound)

Quando a criança chora, transmite sinais para uma lâmpada que pisca ou para um “estremecedor da cama”. Está disponível no posto de enfermagem.

Aparelho de som/comunicação de bolso

É um dispositivo de comunicação entre duas pessoas que amplifica a voz do falante para os fones de ouvido/ouvintes usados pelo ouvinte. O volume pode ser ajustado. Fale com a enfermeira ou o provedor/prestador de cuidados de saúde sobre a utilização de um aparelho deste tipo.

Televisões

As televisões com o sistema 'close captioned' estão disponíveis mediante pedido ao serviço de locação/aluguel de televisores.

Unifone (TTY/TDD)

É um telefone com combinação portátil e TTY com transmissão de voz. Se precisar de um destes dispositivos, peça à enfermagem ou ao provedor/prestador de cuidados de saúde.

Para perguntas sobre qualquer um dos equipamentos acima indicados ou sobre a Acessibilidade para Pessoas com Deficiência Auditiva, entre em contato com o Serviço de Intérpretes ligando 416-530-6000, ramal/extensão 3451

Informação financeira e sobre seguros

Pacientes segurados

Para os residentes no Ontário que têm um cartão de seguro saúde válido, o *Ontario Health Insurance Plan* (OHIP) paga pelos serviços médicos e hospitalares com algumas exceções. Os itens não cobertos pelo OHIP incluem:

- alojamento de preferência: quartos semi-particulares ou particulares
- serviços de telefone e televisão
- taxas de ambulância: todos os usuários/utilizadores terão de fazer um co-pagamento para as viagens até ao hospital
- equipamento levado do hospital como muletas, bengalas e cintas abdominais
- os serviços não segurados como as circuncisões para os recém-nascidos, a remoção de certas manchas e cistos/quistos, cirurgias plásticas e qualquer outro serviço que não conste da lista do Ministério da Saúde e Cuidados a Longo Prazo.

Pacientes não segurados

Para os pacientes não segurados (sem OHIP) as despesas de hospital e médicas são cobradas diretamente. Uma taxa de internação diária cobre as refeições, cuidados de enfermagem e alguns medicamentos. As despesas médicas serão cobradas separadamente pelo médico do paciente. Os acordos relativos aos pagamentos devem ser acertados antes da internação e/ou do

serviço. Por favor, contate o Serviço de Contas dos Pacientes ligando 416-530-6498.

Voltar para casa

Quando o médico do paciente achar que ele está pronto para receber alta, preencherá o pedido de alta.

O horário para recebimento de alta geralmente é às 9:00 horas para os pacientes que foram sujeitos a cirurgias; as unidades de tratamento médico geralmente dão alta aos seus pacientes às 11:00 horas.

Se o médico do paciente decidir que ele deve permanecer além da data de recepção da alta, enquanto se tomam providências para um tipo de tratamento diferente (cuidados crônicos, cuidados de enfermagem no domicílio, cuidados prolongados ou uma casa de repouso para idosos), o paciente será solicitado a pagar conjuntamente o custo da sua diária e refeições. Isso não se aplica aos pacientes que aguardam a reabilitação, cuidados paliativos ou cuidados no domicílio.

Antes de deixar o Centro de Saúde, vá aos escritórios do Serviço de Contas dos Pacientes, situado na Ala Leste, primeiro piso, para efetuar os seus pagamentos, os quais podem ser feitos em dinheiro, cheque, cartão de débito ou cartão VISA, American Express ou MasterCard.

Se os familiares vierem buscar o paciente, este deverá informá-los sobre o horário em que recebe a alta. A entrada *Tranquility* no primeiro piso da Ala *Morrow* é o local mais conveniente para esperar por eles. Se precisar de um táxi, os telefones estão situados no meio das entradas *Tranquility* e do Serviço de Emergência.

Cuidados extras em casa

Em casa, o paciente precisará de cuidados extras. Se precisar, informe á enfermagem o mais rápido possível. É com agrado que o hospital ajuda os seus pacientes. Por favor, informe-se sobre o Programa *Lifeline*, que oferece serviços de resposta de emergência no domicílio. Para mais informação, ligue 416-530-6453.

Acesso à informação pessoal dos pacientes

A informação pessoal dos pacientes é estritamente confidencial e o Centro de Saúde tem de cumprir a legislação referente à privacidade e ao acesso à informação pessoal. Todos os pedidos para divulgação da informação pessoal dos pacientes deverão ser encaminhados por escrito para:

St. Joseph's Health Centre
30 The Queensway
Toronto, ON
M6R 1B5
Atenção: Health Records ROI

Por favor, inclua também a(s) data(s) em que esteve no Centro de Saúde, bem como a sua data de nascimento, nome e sobrenome, endereço para enviar a informação do paciente, número de telefone e consentimento assinado pelo paciente.

Tratamento para manter a vida

Uma Orientação Antecipada é um documento usado para instruir ou informar as demais pessoas sobre o tipo de tratamento para manter a vida que o paciente desejar, no caso de perder a sua capacidade para tomar decisões ou se ficar inapto para dar a conhecer os seus desejos. Para mais informação, contate o Centro para Ética Clínica ligando 416-530-6750.

Decisões no fim da vida

Ao manterem-se fiéis à filosofia, missão e valores do Centro de Saúde do St. Joseph, os provedores/prestadores de cuidados de saúde têm a obrigação ética de fornecer cuidados de saúde de qualidade durante o fim da vida. Isso inclui ajudar os pacientes e familiares a tomar decisões sobre o tratamento e cuidados nessa fase da vida. Para mais informação, contate o Centro para Ética Clínica ligando 416-530-6750.

Missão, Visão e Valores

Missão

O Centro de Saúde do St. Joseph é um hospital-escola católico que oferece serviços de saúde que refletem os valores de respeito, dignidade e compaixão do Evangelho. Estamos comprometidos em estimular uma comunidade saudável para todos. Trabalhando em parceria com a comunidade, procuramos, inspirados pelo ministério de cura de Cristo, chegar próximo dos doentes, dos indivíduos privados dos seus direitos e dos destituídos.

Visão

Nossa visão é ser o melhor hospital-escola comunitário do Canadá.

Valores

Como um hospital católico, acreditamos que a vida é sagrada desde o momento da concepção até à morte, porque Deus nos deu a vida em confiança.

O reconhecimento de que a vida humana é um presente tem implicações profundas no modo como tratamos cada um de nós e como cuidamos dos nossos pacientes, ao mesmo tempo que mantemos a integridade e a coragem para permanecermos fiéis a nós mesmos.

Para aqueles que não professam a religião Católica ou que não acreditam em Deus, essa crença traduz-se em respeito, dignidade e compaixão – os valores humanos universalmente aceites que podem ser praticados independentemente da religião. Nós praticamos:

A Dignidade Humana

Cada pessoa é valorizada como um indivíduo único, com direito ao respeito e à aceitação.

Excelência

O compromisso em nos esforçarmos para oferecer o melhor no aspecto da assistência, educação, pesquisa e qualidade de vida no trabalho.

Compaixão

A qualidade da presença e dos cuidados que estimulam a cura e a integridade.

Responsabilidade Social

As ações que promovem o uso justo dos recursos a nós confiados para a melhoria da vida humana, tanto pessoal como em conjunto.

Comunidade de Serviço

As comunidades de pessoas que trabalham em conjunto, em ambiente de apoio mútuo, que leva à cura e à realização do potencial humano.