

Manual de Orientações

Paciente/Acompanhante/Visitante



Paciente / Acompanhante / Visitante

Esperamos que esse manual o oriente enquanto estiver nas dependências do hospital. Porém, se ainda tiver dúvidas ou se sentir inseguro procure ajuda com os membros da equipe profissional.

Estamos aqui para ajudá-lo



Índice

- 02 *Introdução*
- 03 *Recomendações Gerais*
- 05 *Direitos do Paciente*
- 07 *Deveres do Paciente*
- 08 *Acompanhante no HGSM*
- 11 *Visita no HGSM*
- 13 *Maternidade*
- 15 *Aleitamento Materno*
- 16 *Unidade Neonatal*
- 17 *Uti Adulto e Pediátrica*
- 19 *Pediatria*
- 20 *Pronto Socorro*

Neste hospital acolhemos você
com respeito e calor humano .

O Hospital Geral São Mateus é um hospital público da Secretaria de Estado da Saúde.

Tem como Missão: Prestar atendimento de saúde com qualidade e humanização à população da região de São Mateus nas áreas de urgência, emergência, maternidade, pediatria, clínica geral, clínica cirúrgica e queimados

Visão: Tornar-se um hospital de referência em qualidade entre os hospitais do Estado de São Paulo

“Saber cuidar implica aprender a cuidar de si e do outro, tendo sempre noção de nossa realidade, possibilidades e limitações.

O Cuidado faz parte da constituição do ser humano, pois o modo de ser cuidado o revela.

Sem o cuidado ele deixa de ser humano”.

Leonardo Boff

As orientações aqui apresentadas
tornarão sua estadia mais
segura e tranquila.

Recomendações Gerais



■ Para internar o que é preciso?

- > Em sua chegada ao hospital será solicitado a seguinte documentação:
 - Adulto: RG ou documento com foto e cartão SUS.
 - Criança: Certidão de nascimento e cartão SUS

■ O que posso trazer para o hospital?

- > Camisola e ou pijama, toalha de banho, chinelo e objetos de higiene pessoal.
- > Não trazer roupas curtas, shorts, minibusas e camisola transparente.
- > É de responsabilidade da família o controle e guarda dos pertences do paciente. O Hospital São Mateus não responde pelos pertences extraviados em suas dependências.

■ Há um enfermeiro responsável por cada plantão?

- > Sim. Em todas as unidades há um enfermeiro responsável por cada plantão, que acompanha todos os cuidados de enfermagem, a evolução do paciente e supervisiona o trabalho da equipe. Em caso de dúvidas, solicite sua presença para esclarecimentos.

■ O quarto dispõe de sistema de chamada?

- > Sim. O sistema de chamada é composto por uma campainha localizada ao lado do leito. O dispositivo deve ser acionado sempre que houver necessidade de atendimento da enfermagem.

■ Posso consumir alimentos fora da dieta hospitalar?

- > Não. O paciente somente poderá consumir alimentos externos quando houver autorização da equipe profissional de saúde.
- > Toda refeição servida aos pacientes é orientada por nutricionista, seguindo uma dieta balanceada em quantidade e qualidade de acordo com a prescrição médica.
- > As refeições dos pacientes serão servidas nos seguintes horários:

Café: 7:30h às 8h

Lanche: 15h

Lanche: 10h

Jantar: 17:30h às 18:30h

Almoço: 11:30h às 12:30h

Ceia da noite: 20h

Em respeito a Lei Fed. nº 9.294/96 e Mun.9.130/80, não é permitido fumar dentro das dependências do Hospital

- **Quais orientações devo seguir durante minha permanência no hospital?**
 - > Não se ausentar da unidade de internação sem prévia comunicação ao enfermeiro responsável
 - > Não manusear nenhum equipamento instalado no quarto.
 - > Falar sempre em voz baixa, não fazer barulho nos quartos e corredores e respeitar o horário e número de visita estabelecidos pelo hospital.
 - > Manter as grades da cama ou berço elevadas para manutenção da segurança e prevenção do risco de queda, especialmente em pacientes idosos e crianças.
 - > Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas no quarto ou dependências do hospital.
- **Como posso contribuir na luta contra as infecções hospitalares?**
 - > Lavando as mãos frequentemente, principalmente ao entrar e sair do quarto
 - > Respeitando as orientações médicas e da enfermagem, especialmente se o paciente estiver em isolamento
 - > Não sentando na cama do paciente
 - > Jogando o lixo na lixeira, preservando o ambiente sempre limpo
 - > Permanecendo dentro do quarto durante a visita
- **O Hospital São Mateus fornece declaração para acompanhante?**
 - > Sim. Os acompanhantes de pacientes internados, retiram na portaria principal. Os pacientes em consulta/observação, retiram na recepção do pronto socorro, durante o horário de sua permanência.
- **Como devo proceder ao receber alta hospitalar?**
 - > Deverá conversar com a enfermagem que lhe dará orientações pertinentes ao procedimento de alta.
 - > **Maternidade:** A puérpera menor de idade somente poderá sair de alta acompanhada pelo maior responsável, conforme Lei 8.069/90 e ou autorizada pelo assistente social.



Direitos do Paciente

- O paciente tem direito a atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.
- É direito do paciente ser identificado pelo seu nome completo, e data de nascimento.
- Não é permitido referir-se ao paciente pelo nome de sua patologia/ doença, ou de forma genérica, imprópria, desrespeitosa, preconceituosa.
- É direito do paciente identificar as pessoas responsáveis, direta ou indiretamente, por meio de crachá visível, legível e que contenha, nome, função e nome da instituição.
- É direito do paciente o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas visando à cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou seqüelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.

Direitos do Paciente

- O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensivas
- A permissão ou recusa de procedimentos, deve ser manifestada de forma voluntária e esclarecida, em documento próprio, após as informações necessárias.
- O paciente tem direito a prontuário elaborado de forma legível e de consulta-lo, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas.
- O paciente tem direito a sua segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos e as instalações do hospital.
- É direito do paciente ter resguardado os seus segredos, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou a saúde publica.
- O paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que a resguarde.
- É direito do paciente ter respeitada sua crença espiritual, religiosa, sua orientação sexual e o nome pelo qual deseja ser identificado durante sua permanência na unidade.



Deveres do Paciente

- O paciente e/ou seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas e completas sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas.
- O paciente deve informar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- O paciente deve seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas conseqüências de sua recusa.
- O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição
- O paciente/visitante/acompanhante tem o dever de zelar pelas instalações e equipamentos do hospital colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento
- O paciente tem o dever de participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem o possa fazer
- O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição de fumar nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes , conforme a legislação vigente.



Acompanhante no HGSM

A Lei nº .10689/00, garante aos usuários do sistema de saúde o direito a um acompanhante durante o período de internação.

Visitas e acompanhantes fazem bem à saúde!

A presença de visita/acompanhante ajuda na reabilitação do paciente, permite que a equipe profissional conheça melhor o seu contexto de vida, possibilitando um diagnóstico abrangente.

Os profissionais de saúde são promotores e guardiões da integridade da vida e o paciente e seu acompanhante devem se sentir seguros neste hospital.

Algumas Orientações para o Acompanhante

- Todo paciente internado tem direito a um acompanhante durante sua internação.
- **Idade do acompanhante:**
 - >Pediatria, Uti Pediátrica e Uti Adulto - maior ou igual a 18 anos.
 - >Clínicas de internação - maior ou igual a 16 anos.
 - >Centro de Parto Natural e Alojamento Conjunto - não há restrição de idade para o acompanhante.
- Não transitar no hospital sem etiqueta de identificação.
- Não será permitida a entrada de acompanhante com alteração de comportamento decorrentes do uso de medicação, álcool ou drogas ilícitas.
- Lembramos que o hospital é um ambiente coletivo e o acompanhante deverá ter um comportamento adequado, falar em voz baixa e fazer uso de vestimentas apropriadas
- O hospital oferece refeições para os acompanhantes de crianças e idosos nos seguintes horários: - café das 8:00h as 8h30 - almoço das 13h35 as 14h05 - jantar das 18h30 as 19:00h. As refeições são servidas no **refeitório** do hospital localizado no 1º subsolo.
- O acompanhante da clínica médica participa do atendimento de fisioterapia, sempre que solicitado. Nesta ocasião são fornecidas orientações de cuidados específicos e exercícios adequados para cada paciente. Procure seguir corretamente as orientações dadas para alcançarmos uma melhor resposta do paciente ao tratamento.
- No Centro de Parto Natural a paciente tem direito a um acompanhante de sua escolha. Caso a paciente seja menor de idade poderá também estar acompanhada de seu representante legal.

Algumas Orientações para o Acompanhante

Troca de Acompanhante nas Clínicas no HGSM

Horário de Troca de Acompanhante nas Clínicas: Médica, Cirúrgica, Pediatria, Maternidade, Queimados, Uti Adulto, Uti Pediátrica.

Manha: 7 às 8h / Tarde: 14h às 15h / Noite: 20h às 21h

Centro de Parto Natural

• Livre, com autorização da enfermeira

Pronto Socorro

• 08:00h às 09:00h / 18:00h às 20:00h

*** A troca do acompanhante é realizada na portaria principal.**

“ O acompanhante precisa ter uma grande sensibilidade e respeito pelo paciente, pois, na hospitalização, o paciente muitas vezes perde sua autonomia e essa atenção do acompanhante para com o paciente pode fazer com que ele se sinta mais cuidado.”

(WALDOW, BORGES, 2008).





Visita no HGSM

O horário de visita é um momento importante e aguardado por todos: paciente , familiares e amigos.

O Hospital Geral São Mateus acredita que as visitas contribuem na recuperação do paciente.

Entretanto, algumas orientações e normas são necessárias para ajudar em sua recuperação.

Algumas Orientações para o Visitante

- Todo visitante ao chegar no hospital deve se identificar na portaria principal. Traga um documento de identificação com foto.
- Caso a família tenha alguma restrição em relação a entrada de outros visitantes deverá informar ao serviço social ou setor de internação
- Todos os pacientes recebem alimentação adequada e necessária, por isso solicitamos que as visitas não tragam alimentos.
- Aconselhamos que não tragam crianças ao hospital, pois é ambiente não adequado a essa faixa etária. Porém, quando se trata de visita a irmão, é permitida a entrada na Maternidade, Pediatria e Queimados.

É permitida a entrada de 1 visitante por vez

Nas Clínicas: Médica, Cirúrgica, Pediatria, Maternidade, e Unidade neonatal, o **horário de visita é das 13h as 21h.**

UTI Adulto

11:30h às 11:45h - 17h às 17:15h - 21h às 21:15h

Pronto Socorro

15h às 16h - 20h às 21h

Queimados

**2ª feira das 18h às 21h
3ª feira a domingo das 13h às 21h**

Queimados:

> Os irmãos menores de idade podem visitar o paciente internado aos domingos das 13h às 18h, acompanhados de um responsável.

> Nesta clínica, por medida de proteção, o paciente deve receber no máximo 4 visitantes por dia.



Maternidade

Na Maternidade o bebê, logo após o nascimento, permanece ao lado da mãe até sua alta.

>> Sugestão do que trazer para maternidade:

Bebê

- 05 macacões
- 01 xale ou cobertor
- 05 conjuntos de camisetas e calças

Mãe

- Camisola e ou pijama, toalha de banho, chinelos, calcinha, sutiã e objetos de higiene pessoal.
- Recomendamos que não traga roupas transparentes e curtas
- Lembre-se! A sua camisola deve permitir que o bebê tenha fácil acesso as mamas.

> Esta instituição segue as recomendações do Hospital Amigo da Criança, por isso **não é permitida a entrada de mamadeiras, chupetas e qualquer tipo de bico artificial.**

> É importante que traga todos os resultados de exames e sua carteira do pré-natal e vacinação, para conhecermos a história de sua gestação.

Veja que importante! Seu bebê já sai do hospital com o registro de nascimento pronto.

Documentos necessários para registrar:

- Pais casados:

- > É necessária a presença de um dos dois:
- > RG do pai e da mãe original e cópia legível.
- > Declaração de Nascido Vivo - DNV (documento fornecido pelo hospital).
- > Certidão de Casamento

- Pais não casados:

- > É necessária a presença do pai e da mãe, apresentando os mesmo documentos citados acima, exceto Certidão de Casamento



Na Maternidade

são realizados os exames:

- > *Triagem Neonatal (teste do pezinho)*
- > *Triagem Auditiva neonatal (teste da orelhinha)*
- > *Teste do coraçãozinho e linquinha*
- > *Vacinas: BCG e Hepatite B*





Aleitamento Materno

O Hospital São Mateus defende e apoia o aleitamento materno.



Desde o nascimento o bebê é colocado em contato pele a pele com a mãe. Essa atitude contribui para o aleitamento materno e fortalece o vínculo mãe e bebê.

Porque é importante o aleitamento materno?

> O colostro é o primeiro leite produzido após o parto, e sua principal função é passar todas as defesas para o bebê. É considerado a primeira vacina.

> Melhora a formação da boca e o alinhamento dos dentes.

> Durante a amamentação o bebê, além do alimento, recebe carinho e afeto.



Só você tem o alimento certo para o desenvolvimento do seu bebê.



Unidade Neonatal

Siga as orientações dos profissionais da Unidade Neonatal, elas são medidas de proteção para o seu bebê.

■ **Ao entrar na unidade neonatal:**

- > Os adornos como: chapéu, boné, relógio, aliança, anéis, brincos longos e similares, devem ser retirados. Eles possibilitam acidentes e infecções.
- > Mantenha seus cabelos presos.
- > Use máscara descartável se estiver com gripe ou resfriado
- > Para entrar na unidade use avental descartável. Se estiver amamentando deixe a abertura do avental para frente.
- > Sempre que entrar na unidade e antes de tocar o bebê, lave as mãos com água, sabão e aplique álcool gel.
- > As informações médicas sobre o bebê são fornecidas aos pais diariamente das 15 às 16h.

Visita

- > Pais 24 horas
- > Irmãos: Às quartas-feiras as 16h para maiores de 4 anos, após consulta prévia com equipe da unidade
- > Avós: Aos domingos das 16:00h às 18:00h.



UTI · Adulto e Pediátrica

São áreas do hospital com infra-estrutura para atender aos pacientes de alto risco, que necessitam de cuidados especiais.



> Funcionamento da UTI

O paciente internado na UTI utiliza diversos equipamentos que ajudam a equipe médica e de enfermagem a detectar qualquer alteração no seu estado clínico e imediatamente tomar providências necessárias

> Monitor

Esse equipamento monitora as condições de funcionamento do organismo do paciente. Apresenta em sua tela na forma de números, os batimentos cardíacos, a pressão arterial, os movimentos respiratórios e o nível de oxigênio no sangue

O monitor tem um sistema de alarme que pode disparar até pelo simples movimento do paciente, mas fique tranquilo que a equipe profissional está atenta a estes sinais.



UTI · Adulto e Pediátrica

> Ventilador mecânico

É um equipamento que auxilia o paciente a respirar.



O equipamento, para ser utilizado, é conectado a uma sonda que vai até o pulmão para levar o oxigênio que o paciente precisa. Para diminuir o desconforto do paciente muitas vezes ele é mantido sedado.

> Bombas de Infusão

É usada para controle rigoroso do gotejamento de soros e medicamentos administrados pela veia. Pode ser usada também para administrar dietas por sonda. Você irá observar várias delas ao lado do leito do paciente.



Quais orientações devo seguir durante a permanência na UTI?

- > **Lembre-se!** Lave as mãos antes de entrar e sair da UTI;
- > Importante você se manter ao lado do seu familiar. Evite circular desnecessariamente pela UTI;
- > Desligue o celular enquanto estiver no ambiente da UTI;
- > É importante que você mantenha a calma e a confiança enquanto permanecer ao lado de seu familiar. Se não estiver em condições física e psicológica, avise a equipe;
- > Para segurança do paciente orientamos a mantê-lo no leito e sempre com as grades levantadas. Se precisar manipulá-lo solicite a enfermagem.
- > Todos os equipamentos utilizados no paciente são ajustados para a sua necessidade. Somente a equipe profissional pode manuseá-los

Boletim Informativo - UTI Adulto

Os boletins são diários no horário de visita das 11:30h diretamente com a equipe médica



Pediatria

Orientações

- > A criança internada só deve ser cuidada pelo familiar ou pessoal de enfermagem
- > Manter todos os objetos da criança e do acompanhante no armário com o número do respectivo leito.
- > O hospital é um ambiente em que a ordem e higiene são importantes para o seu funcionamento. Contribua para a melhoria evitando pendurar roupas e toalhas nos quartos, janelas ou moveis da unidade.
- > Os banheiros dos quartos são de uso exclusivo das crianças internadas, disponibilizamos banheiros para o acompanhante.

> Visita de irmãos menores de idade:

- Domingo das 13h as 18h, sempre acompanhado por um responsável.
- Somente é permitida a entrada de dois irmãos por paciente.

Contamos com brinquedoteca, localizada no 3º andar de uso exclusivo de pacientes internados na Pediatria.

Aberta todos os dias :

Segunda à Sexta: 8h30 as 19h

Sábado e Domingo: 10h as 18h



Pronto Socorro

O Pronto Socorro funciona 24 h, prestando assistência a saúde nas situações de urgência e emergência para a população da região de São Mateus:

> **Urgência:** são os casos que podem vir a trazer risco ou diminuição da qualidade de vida.

> **Emergência:** são os casos que necessitam de atendimento imediato, pois correm risco de morte.

*Especialidades
atendidas no PS:*

**Pediatria, Cirurgia,
Ortopedia e Clínica médica.**

Orientações:

> **Acompanhante:** será permitida a permanência de acompanhante para idosos e crianças.

> **Na sala de emergência** não é permitida a presença de acompanhante, porém logo após o atendimento da equipe médica, a enfermagem autoriza a entrada da visita.

Design e Diagramação Adriana Campos
Fotos: Barbara Almeida

HGSM
Hospital Geral de São Mateus



Secretaria de Estado da Saúde
Coordenadoria de Serviços de Saúde
Hospital Geral São Mateus
R. Angelo de Candia, 540 - São Mateus
Cep: 03958-000 - São Paulo/SP
Tel: (11)2014-5000
www.hgsaomateus.com.br