



Manual de Orientação do Paciente e Acompanhantes



SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA CACHOEIRO

Missão

Oferecer assistência a saúde com compromisso ético e cristão.

Visão

Ser reconhecida pela sociedade como hospital filantrópico de excelência no atendimento com eficiência e inovação tecnológica, até 2021 no Estado do Espírito Santo.

Negócio

Oferecer assistência a saúde.

Valores

Compromisso ético, credibilidade, humanização, misericórdia e

ÍNDICE

1.

Apresentação

2.

Normas e rotinas das enfermarias

3.

Normas e rotinas da UTI

4.

Serviços assistenciais

ORIENTAÇÃO PARA PACIENTES E ACOMPANHANTES

Prezado cliente,

Este manual tem o objetivo de fornecer informações importantes para uma internação segura e confortável.

A Santa Casa de Misericórdia de Cachoeiro de Itapemirim é uma entidade privada de caráter filantrópico. Possui estrutura com instalações modernas para atender seus pacientes com qualidade e eficiência.

Prova do alto nível de especialização do hospital são os convênios com diversos planos de saúde que confiam na eficiência dos serviços ofertados para atender seus associados. O comprometimento da Santa Casa com seus clientes é constantemente monitorado através da avaliação dos nossos índices de satisfação.

Esperamos que tenha uma boa experiência em nossas instalações, com os serviços prestados e que tão logo possa recuperar sua saúde.

Solicitamos ainda sua colaboração no cumprimento das normas descritas neste guia e nos colocamos à disposição quanto às dúvidas e demais informações.

IDENTIFICAÇÃO

- Para realizar o seu atendimento hospitalar é necessário apresentar os documentos de identificação (RG ou CTPS, CPF, e CNS do paciente e do responsável);
- Para a circulação nas dependências do hospital, o paciente deve estar com a pulseira de identificação e os familiares e visitantes com a etiqueta de identificação;

PERTENCES

- Os valores e pertences de pacientes internados deverão ser recolhidos pelo seu responsável no ato de seu atendimento hospitalar. Recomenda-se que eles sejam entregues aos familiares ou pessoas de sua confiança;
- Não nos responsabilizamos por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive joias, dinheiro, cartões de crédito, celulares e pertences em geral.

ATENÇÃO!



É proibido filmar e/ou fotografar nas dependências do hospital sem autorização da Assessoria de Comunicação.

ACOMODAÇÕES

- Garantimos as acomodações de acordo com o convênio. As exceções serão tratadas individualmente de acordo com a ocupação hospitalar do dia.
- Acomodações SUS seguem as regras preconizadas pelo Ministério da Saúde.
- Sempre que o paciente necessitar de transferência para UTI, o leito por ele ocupado deverá ser liberado.
- Ao receber alta da UTI, o paciente, conforme disponibilidade do hospital, será encaminhado para um novo leito;
- Oficializada a alta hospitalar, será permitida a permanência máxima de 1 hora para liberação do leito.

HOTELARIA

- Não fornecemos enxoval hospitalar ao acompanhante;
- O zelo por todos os mobiliários, telefones, controle remoto, televisor e demais itens do quarto são de responsabilidade do paciente e responsável.

MOBILIZAÇÃO

- Para a locomoção e mobilização do paciente, chame sempre a equipe de enfermagem.

EQUIPAMENTO MÉDICO-HOSPITALAR

- Para qualquer dúvida em relação a equipamentos e alarmes, esclarecer com a enfermagem;
- Para segurança do paciente, não manipule os equipamentos.

ACOMPANHANTES

Seu carinho e apoio são muito importantes na recuperação do paciente. Usufrua deste momento para estar próximo do seu familiar.

- Apresentar documento com foto na recepção sempre que entrar no hospital;
- É necessário ter idade entre 18 e 59 anos e estar em pleno estado de saúde.
- As trocas de acompanhantes são realizadas na recepção, respeitando os horários e normas de identificação;
- Os acompanhantes devem permanecer no quarto, cuidando somente do seu paciente;
- Em enfermarias coletivas, preferencialmente o acompanhante deve ser do mesmo sexo que o paciente, evitando dessa forma o constrangimento a outro paciente do quarto.

VISITANTES

Para proporcionarmos aos clientes a máxima comodidade, trabalhamos com horário estendido para visitas. Conheça nossos horários na recepção social do hospital ou acessando o nosso site no endereço

www.santacasacachoeiro.org.br.

- Todo visitante, ao chegar a Santa Casa de Misericórdia Cachoeiro, deve se identificar na recepção, apresentando o RG;
- Após a identificação, será fornecido uma etiqueta que deverá ser colocada em um local visível no corpo;
- A identificação (etiqueta) deverá ser usada durante toda a permanência do visitante na Santa casa de Misericórdia Cachoeiro;
- A troca de acompanhantes, se necessária, deverá ser feita dirigindo-se à recepção da Santa Casa de Misericórdia Cachoeiro. Os acompanhantes deverão apresentar o RG para que seja feito um novo cadastro;
- Visitas poderão não ser autorizadas se houver restrição por critérios médicos.
- Visite somente o seu familiar e evite a circulação nos corredores;
- Permitimos visitas religiosas, desde que com credenciais específicas para o desempenho de suas funções e identificados pela recepção;
- É obrigatória a lavagem das mãos antes e depois do contato com o paciente;

- É obrigatório o cumprimento dos horários de visitação; a quantidade de pessoas no quarto também deve ser respeitada
- Recomendamos desligar o aparelho celular durante as visitas;
- São proibidas visitas trajando short, saias e roupas curtas
- Não é permitida a entrada no hospital sem camisa;
- Casos excepcionais para visitas de crianças nas enfermarias e UTI, deverão ser agendados com o serviço e social ou Comissão de Humanização.

UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA

A UTI destina-se ao tratamento clínico e pós-operatório de pacientes que necessitam de acompanhamento por meio de monitoramento constante, com equipamentos avançados e uma equipe especializada.

Você, familiar ou visitante, é um elemento importante que traz suporte emocional para o paciente, proporcionando segurança quanto aos processos ligados à recuperação. Queremos que você se sinta à vontade para buscar junto à nossa equipe qualquer esclarecimento, pois ela se propõe a ser sua parceira na busca pela recuperação do paciente. Informações sobre a evolução do estado do paciente nas últimas 24 horas podem ser obtidas com o médico coordenador/plantonista exclusivamente durante o Boletim Médico fornecido diariamente.

Orientações aos visitantes/ UTI

- Todo paciente e visitante deverão obedecer às normas do hospital.
- Os visitantes deverão aguardar na recepção até que sejam encaminhados à UTI.
- Os visitantes deverão estar adequadamente vestidos. Solicitamos que venham trajados adequadamente, ficando proibido o uso de shorts, saias curtas, camisetas
- Proibido filmar ou fotografar sem autorização da administração (Inciso X – Artigo 5 da constituição Federal e Código de Deontologia Médica)
- A alimentação do paciente é fornecida exclusivamente pelo hospital, sendo proibido trazer alimentos para dentro da unidade.
- Faz parte da rotina da UTI os familiares fornecerem os seguintes itens de higiene pessoal, que serão solicitados pela enfermagem:
 - Sabonete líquido
 - Shampoo
 - Desodorante spray
 - Creme hidratante
 - Lâmina de barbear
 - Escova de dente

É necessária a identificação dos visitantes, na Recepção, antes de entrar na UTI.

- A visita pode atrasar ou até mesmo ser cancelada, caso ocorra alguma intercorrência. É importante que estes imprevistos sejam compreendidos, pois se referem aos cuidados com o paciente.
- A visita pode ser interrompida se for necessário fazer exames de urgência, procedimento médico, de enfermagem e de fisioterapia. Os visitantes deverão se retirar da unidade quando solicitado.
- Os boletins médicos são fornecidos apenas durante a visita das 12 horas. As informações sobre os pacientes não são transmitidas por telefone e o hospital não solicita pagamento dos pacientes SUS.
- No primeiro horário de visitas é liberado apenas um visitante por paciente, e no segundo horário serão dois visitantes com revezamento, sendo 15 minutos para cada.
- O acesso à UTI/UADC é permitido somente para visitantes à partir de 18 anos de idade.
- É proibido o uso de celular no setor UTI/UADC.
- É proibido o uso de adornos (brinco, pulseira, anel, relógio, aliança, cordão)

Como proceder na visita à UTI/UADC

- Respeitar as normas da unidade
- Lavar as mãos ao entrar e ao sair da unidade, ato importante para o controle da infecção hospitalar.
- Guardar o celular no armário.
- Ao entrar na unidade (UTI/UADC), o visitante deverá higienizar as mãos com álcool gel.
- Encaminhar-se ao leito do seu paciente e aguardar o médico para receber as informações do mesmo.
- Está terminantemente proibido o visitante circular pela unidade, visitar outros leitos ou manter qualquer contato com outro paciente.
- Não sentar na cama do paciente.
- Não alterar a regulagem dos aparelhos, mexer em soros, posição da cama, cateteres, sondas ou mesmo nas tiras de contenção (quando utilizadas), independente da sua profissão. Atitudes precipitadas podem causar risco ao paciente.
- Não se preocupar caso os aparelhos alarmem. A equipe saberá conduzir a situação.
- Se necessário, a equipe solicitará o uso de luvas, aventais e máscaras.

Como lidar com o paciente

- Converse sobre assuntos do meio externo, com cautela para não deixá-lo preocupado, transmitindo sempre mensagens positivas.
- Reforce a data e o horário do dia.
- Faça carinho e permita que ele fale sobre o que desejar, expressando suas emoções.
- Durante a visita, é permitido ao familiar ajudar o paciente nas refeições, o que favorece a aproximação e contribui para tornar o ambiente mais familiar.

Alta Hospitalar

- A alta hospitalar é o momento de receber informações para continuidade do tratamento. É importante a presença de um familiar/acompanhante;
- A equipe de Enfermagem entregará a receita médica e fornecerá as informações necessárias ao tratamento do paciente;
- Solicite à enfermagem os exames realizados, inclusive os trazidos de casa.

NUTRIÇÃO

O Serviço de Nutrição e Dietética conta com uma equipe de nutricionistas que fazem visitas diariamente a todos os pacientes. Os profissionais fazem avaliações para definição da dieta e também da aceitação da mesma. Cada paciente tem sua dieta específica e precisa que ela seja realizada corretamente. Para isso:

- Não é permitido que o paciente receba alimentos que não sejam preparados no hospital. Portanto, acompanhantes e visitantes não podem trazer alimentos para o paciente;
- Caso seja um alimento muito específico, só poderá trazer com autorização no prontuário da nutricionista
- Comunique a nutricionista caso o paciente seja diabético, ou tenha alguma alergia e ou intolerância alimentar.

Horário de Alimentação

SUS

Café da manhã: 7h
Colação: 9h
Almoço: 10:30h às 11:00h
Café da tarde: 14:30 h
Jantar: 17:00 às 17:30h
Ceia: 20:30h

Particular / Convênio

Café da manhã: 7h
Colação: 9h
Almoço: 11:30h
Café da tarde: 14:30h
Jantar: 17:30h às 18:30h
Ceia: 20:30h

Acompanhantes

Todas as refeições são realizadas no refeitório. E todos os dias pela manhã as copeiras entregam 01 ticket que dá direito a todas as refeições.

Café da Manhã: 7:40 h às 8h
Almoço: 10:20h às 10:40h
Café da Tarde: 15h às 15:20h
Jantar: 19:20h às 19:40h

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)

A infecção hospitalar é toda infecção que o paciente desenvolve durante a internação ou após a alta. Os pacientes com infecções hospitalares são fragilizados e podem desenvolver alguma bactéria multirresistente – são bactérias que não podem ser tratadas com antibióticos comuns e podem ser transmitidas de pessoa a pessoa através das mãos, roupas e objetos compartilhados. Portanto fizemos algumas orientações para juntos evitar a disseminação de bactérias:

- Lavar as mãos sempre: antes entrar no quarto do seu familiar/amigo e após sair; antes e após o contato com o paciente; antes e após ir ao banheiro; antes de se alimentar;
- Avisos de precauções – caso encontre no leito do seu familiar/amigo, não se desespere. Peça orientação da enfermagem ou médico. Precauções são medidas adotadas para prevenir a disseminação de bactérias;
- Não compartilhar objetos ou pertences pessoais com outros pacientes e/ou outros familiares;
- Proibido visitar outros quartos e evite transitar pelos corredores. Permaneça no quarto onde seu familiar/amigo encontra-se;
- Auxiliar somente o paciente no qual está acompanhando;
- O leito é EXCLUSIVO para o paciente!
Acompanhante não sente ou deite no leito. Em suas roupas podem conter bactérias que contaminarão o leito do paciente;
- Não tocar em soros, sondas, cateteres ou medicamentos dos pacientes. Se necessário solicitar ajuda da equipe de enfermagem;
- Evitar vir ao hospital se estiver com alguma doença infectocontagiosa como gripe, Covid-19, conjuntivite, catapora, tuberculose, lesões abertas entre outras;

- Não trazer e nem guardar alimentos no quarto do paciente, pois estes atraem insetos;

- Não colocar os pés diretamente no piso sem proteção. Trazer chinelo de borracha para ir ao chuveiro (previne infecções e quedas).

- Evite adornos como: anéis, pulseiras e relógios, os mesmos podem trazer bactérias para o paciente.

Respeitando estas orientações reduziremos os riscos de infecções hospitalares, além de encurtar o tempo de permanência do paciente no hospital.

ORIENTAÇÃO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE

Para evitar incidentes, existem várias dicas que devem ser cumpridas tanto para pacientes, quanto para parentes ou acompanhantes. Listamos algumas delas para que sejam observadas durante o período de internação:

- Fique atento ao cuidado que está recebendo. Pergunte à equipe de saúde se tiver qualquer dúvidas ou preocupação.
- Leia atentamente as orientações deste manual e pergunte sempre se tiver dúvida;
- Participe da assistência ao paciente, quando possível, e colabore com as ações de conforto e segurança;
- Informe à equipe de saúde se o paciente apresentar alergia a alguma medicação ou produto.
- Ajude a equipe na identificação dos principais problemas do doente, a fim de facilitar a prescrição dos cuidados e tratamentos.
- Informe a equipe de saúde qualquer alteração no quadro clínico do paciente. A observação rigorosa pode evitar complicações mais graves ao paciente.
- Nunca fique ou deixe o paciente que acompanha sem pulseira de identificação, informe a equipe da assistência caso ela esteja ilegível ou danificada.
- Acompanhe o paciente nas atividades ou ações propostas para auxiliar caso necessite de amparo.
- Manter ao alcance do paciente seus pertences e objetos mais utilizados.
- Mantenha a grade do leito sempre elevada.
- Nunca ofereça alimentos ao paciente sem autorização e orientação do posicionamento.

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS COMPLEMENTARES

ENFERMAGEM

Cada enfermaria possui um enfermeiro supervisor que é responsável pelo atendimento das demandas de pacientes e familiares.

CORPO CLÍNICO

As visitas médicas acontecem uma vez ao dia e informações sobre o quadro do paciente e tratamento são fornecidas apenas por estes profissionais.

SERVIÇO DE PSICOLOGIA

Para contar com o suporte do Serviço de Psicologia hospitalar durante o período de internação na Santa Casa é preciso que o médico faça a prescrição de visita do profissional.

O acompanhante percebendo qualquer modificação no quadro psicológico do paciente, converse com o médico no momento da visita e solicite o suporte do serviço de psicologia.

SERVIÇO SOCIAL

O Serviço social é o elo entre o paciente e o hospital. O setor funciona de segunda a sexta-feira de 7h às 17h.

FISIOTERAPIA

Para que o paciente seja acompanhado pelo serviço de Fisioterapia, é necessário a prescrição médica diária.

Em caso de dúvidas quanto ao atendimento realizado pelo serviço de Fisioterapia, o contato faz-se com o fisioterapeuta do setor. Em caso de necessidade, acionar a coordenação do serviço que funciona de segunda a sexta-feira, mediante agendamentos.

SERVIÇO DE CAPELANIA

O serviço de capelania é o departamento do hospital que tem como objetivo específico dar apoio humano-espiritual aos pacientes, familiares e servidores da instituição, realizando visitas religiosas diárias, unção dos enfermos, sacramento da Eucaristia e confissões.

Horário de Missas

Terças, quintas, sextas, sábados e domingos, 17h, Capela do hospital

QUEM AMA DOA!

Seja doador de órgãos. Comunique a sua família o seu interesse em ser um doador. A retirada dos órgãos é uma cirurgia que segue todos os rigores e procedimentos das cirurgias em indivíduos vivos. Este gesto de solidariedade proporcionará a melhora na qualidade de vida de outros pacientes que estão aguardando transplantes. A doação de órgãos não deforma o corpo. Na possibilidade de doação, a família é procurada somente quando o paciente encontra-se em morte encefálica, não existindo nenhuma possibilidade do cérebro voltar a funcionar, o que é comprovado e documentado por exames especializados.

Dúvidas

CIHDOTT (COMISSÃO INTRA HOSPITALAR DE DOAÇÃO DE ÓRGÃOS E TECIDOS PARA TRANSPLANTES DA SANTA CASA) - (28) 2101-2121

DOAÇÃO DE SANGUE

É importante providenciar doadores de sangue e encaminhá-los ao Banco de Sangue, independente de ser solicitado ou não.

Mais de 5.500 pessoas recebem bolsas de sangue diariamente no Brasil. A doação de sangue é um gesto simples e único que não pode ser substituído. É essencial a sua participação na vida do próximo.

Doe Sangue, você pode precisar!

PARADOAR SANGUE É PRECISO:

- Ter entre 16 e 69 anos;
- Ter peso superior a 50 Kg;
- Não estar grávida ou amamentando;
- Não ter tido hepatite após os 11 anos de idade;
- Não ser portador de doenças graves;
- Não ter feito tatuagem ou colocado piercing há menos de 1 ano;
- Não fazer uso de medicação controlada;
- Não deve estar em jejum, apenas após o almoço que deve-se dar intervalo de 2 horas no mínimo;
- Apresentar documentação oficial com foto (obrigatório);

OBS: - Menores com 16 e 17 anos, autorizados pelos responsáveis, podem ser candidatos à doação de sangue;

- Para primeira doação a idade limite é 60 anos.

Banco de Sangue - Funcionamento: Segunda a Sexta-feira,
7h às 16h e Sábado de 7h às 11h

Telefone: (28) 2101-2123 - doesangue@santacasacachoeiro.org.br

DÚVIDAS E SUGESTÕES

O hospital Santa Casa de Misericórdia Cachoeiro promove constante avaliação de seus serviços por meio de sugestões e críticas de seus usuários.

A Pesquisa de satisfação é a mais importante representante dos clientes frente à instituição, captando suas sugestões, críticas, elogios e esclarecendo sobre os serviços existentes no hospital.

Não deixe de responder e depositar sua pesquisa nas urnas instaladas nos corredores de acesso da instituição.

O Hospital também possui um serviço de Ouvidoria, onde são realizados atendimentos individuais. O serviço funciona de segunda a sexta-feira de 13h às 17h.

Para agendamento de atendimentos ou dúvidas basta entrar em contato pelo telefone **(28) 2101-2121** ou **(28) 2101-2100**, e-mail **satisfacao@santacasacachoeiro.org.br** ou através do site institucional.

Eu, _____

declaro que recebi, nesta data, o Manual de Orientação do Paciente e Acompanhantes do Hospital Santa Casa de Misericórdia Cachoeiro de Itapemirim, com as orientações necessárias sobre o funcionamento do hospital.

Estou de acordo com as informações contidas neste documento e me comprometo a cumprir todas as normas estabelecidas, bem como multiplicá-las aos demais acompanhantes.

Data: ____/____/____

RG: _____

Assinatura: _____

Rua Dr. Raulino de Oliveira, 67 - Centro, Cachoeiro de Itapemirim - ES,
CX Postal: 45 - Cep: 29300-150 - **Tel: (28) 2101-2121**

www.santacasacachoeiro.org.br

 [santacasacachoeiro](https://www.facebook.com/santacasacachoeiro)  [santacasacachoeiro](https://www.instagram.com/santacasacachoeiro)