

MANUAL DO PACIENTE

Como contribuir para que a sua saúde e segurança não sejam colocadas em risco no hospital?



ATENÇÃO!

O Hospital/Equipe Médica não solicitam em hipótese alguma, pagamentos e depósitos por telefone. Qualquer assunto relacionado a valores deverá ser tratado diretamente na Tesouraria.

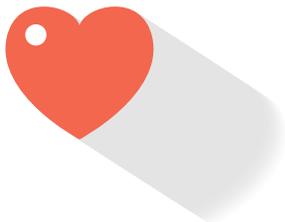
LEMBRE-SE!

Muitas situações indesejáveis podem ser evitadas se medidas de segurança forem adotadas por todos.

CARO PACIENTE,

Este manual foi criado para facilitar o seu entendimento e participação no atendimento das necessidades de saúde durante o período de internamento.

Aqui você encontrará informações e procedimentos básicos que devem ser seguidos por familiares, visitantes, por toda a equipe multidisciplinar da instituição e por você.



Fique atento a todas as orientações e nos ajude a cuidar de você.

O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE SEGURANÇA DO PACIENTE

Você deve ficar atento a alguns processos fundamentais para o bom resultado do seu cuidado. Acompanhe algumas recomendações extremamente importante deste manual.



RESOLUÇÃO RDC Nº 36, DE 25 DE JULHO DE 2013

Art. 1º Esta Resolução tem por objetivo instituir ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde.

O que é Segurança do paciente?

É o atendimento seguro a você, evitando falhas ou acidentes durante o seu internamento e em todos os momentos do seu cuidado.

Como se proteger?

Você também é responsável junto com os profissionais de saúde e o Hospital por sua segurança:

- Forneça informações importantes a seu respeito, como alergias, doenças e medicamentos;
- Tire suas dúvidas sobre o seu tratamento com os profissionais que estão lhe atendendo;
- Siga as orientações da equipe que está cuidando de você.

Protocolos de segurança do paciente HCV

1. Identificação do Paciente
2. Prevenção à Quedas
3. Higienização de Mãos
4. Cirurgia Segura
5. Prevenção de Úlcera por Pressão
6. Administração Segura de Medicamentos



SUMÁRIO

Direitos dos Pacientes	6
Deveres dos Pacientes	8
Identificação do Paciente	10
Prevenção à Quedas	12
Higiene de Mãos	14
Cirurgia Segura	16
Lesões de Pele	20
Administração Segura de Medicamentos	22
Cateteres e Sondas	24
Refeições	26
Recomendações para acompanhantes e visitantes	30
Rouparia	31
Visita a Pacientes Internados Alta	32
Hospitalar	34
SAC	36

DIREITOS DOS PACIENTES

Ter atendimento digno, atencioso e respeitoso;

Ter resguardado o segredo sobre seus dados pessoais, pela manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;

Receber informações claras, objetivas e compreensíveis;

Você pode aceitar ou recusar exames e tratamentos após a explicação do seu médico;

Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome;

Identificar as pessoas responsáveis direta e indiretamente por sua assistência, por meio de crachás visíveis.

DEVERES DOS PACIENTES

An illustration of two hands shaking, symbolizing agreement or partnership. The hands are rendered in a flat, stylized manner with a light tan color. The background is a solid teal color, with a dark blue diagonal band on the left and a light green diagonal band on the right.

Fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive o uso de medicamentos e problemas médicos atuais e passados;

Respeitar as normas internas do Hospital;

Respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da Instituição;

Ser paciente.

IDENTIFICAÇÃO



A identificação do paciente deve assegurar que o cuidado seja prestado a pessoa certa.



COMO VOCÊ PODE COLABORAR?

Apresente seu documento com foto.

Confirme se seus dados estão corretos na pulseira de identificação e na identificação do leito.

Mantenha a pulseira de identificação até a alta hospitalar.

Exija que os profissionais que estão lhe atendendo confirmem seu nome completo antes de qualquer procedimento.



PREVENÇÃO À QUEDAS

Zzzz

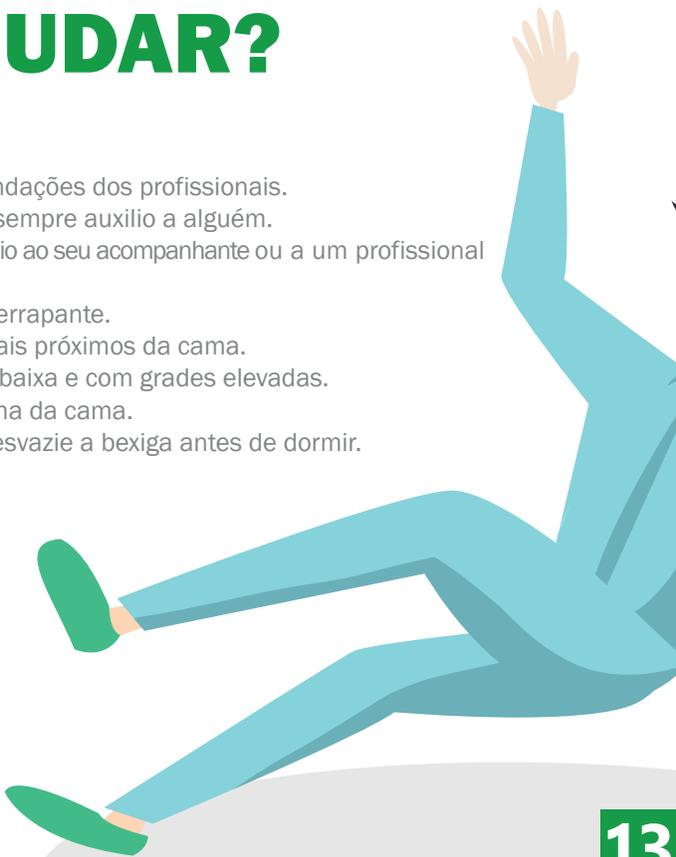
As quedas são ocorrências que podem causar várias lesões nos pacientes internados.

Alguns pacientes tem um maior risco de sofrer uma queda por conta da idade, dificuldades de locomoção ou por estar sob efeito de medicamentos, principalmente medicamentos para dormir.



COMO VOCÊ PODE AJUDAR?

- Siga as orientações e recomendações dos profissionais.
- Evite caminhar sozinho, peça sempre auxílio a alguém.
- Ao levantar-se da cama peça auxílio ao seu acompanhante ou a um profissional da enfermagem.
- Use calçado com solado antiderrapante.
- Mantenha seus objetos pessoais próximos da cama.
- Mantenha a cama na posição baixa e com grades elevadas.
- Mantenha a campainha próxima da cama.
- Evite tomar líquidos à noite e esvazie a bexiga antes de dormir.



HIGIENE DAS MÃOS

SCIH - SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Este setor trabalha na prevenção e o controle das infecções adquiridas em hospitais.

A higienização das mãos é considerada a medida mais simples e eficaz na prevenção e controle das infecções hospitalares.

As mãos são consideradas a principal via de transmissão de microorganismos durante a assistência prestada aos pacientes, sendo assim, a higienização correta e frequente das mãos, contribui para sua segurança.



Quando realizar a Higienização Simples das Mãos com água e sabonete líquido

1. Sempre que estiverem visivelmente sujas;
2. Início e término da jornada de trabalho;
3. Antes e após efetuar procedimentos estéreis;
4. Contato direto com sangue e fluidos do paciente;
5. Suspeita ou comprovado *Clostridium difficile*;
6. Antes e após utilização do banheiro;
7. Antes e após se alimentar.



Quando realizar a fricção antisséptica das mãos com álcool spray 70%



1. Contato direto com o paciente;
2. Efetuar procedimentos terapêuticos e diagnósticos, mesmo ao usar luvas;
3. Entre procedimentos do mesmo paciente;
4. Manipular materiais e equipamentos;
5. Após trocar superfícies próximas ao paciente;
6. Após a utilização do expurgo;

CIRURGIA SEGURA

É um conjunto de etapas que devem ser seguidas com o objetivo de evitar falhas antes, durante e depois da cirurgia.



O QUE VOCÊ DEVE FAZER?

Leia atentamente o Termo de Consentimento para Cirurgia antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte ao médico cirurgião!

Informe ao seu médico sobre as alergias e outros problemas de saúde existentes.

Fique atento às orientações que você receberá de seu Médico Anestesiologista sobre a anestesia, os riscos, benefícios, controle da dor no pós-operatório e possíveis complicações.



Quando o paciente vai passar por algum procedimento cirúrgico, antes de ser encaminhado para a sala de cirurgia, o médico deve marcar no corpo do paciente a região a ser operada, evitando operar o lado errado.

**O QUE OS PROFISSIONAIS
DO HOSPITAL DEVEM
FAZER PARA GARANTIR
QUE A SUA CIRURGIA SEJA
REALIZADA
CORRETAMENTE?**



O Médico Cirurgião e o Médico Anestesiista deverão explicar os Termos de Consentimento Informado Livre e Esclarecido, estes documentos servem para esclarecer todos os riscos da cirurgia.

Checar se os Termos de Consentimento Informado Livre e Esclarecido estão devidamente preenchidos e assinados pelo Médico e Paciente ou seu Responsável.

Garantir o local correto, o procedimento correto e a cirurgia no paciente correto.

No centro cirúrgico serão realizados checagem de segurança, antes, durante e após o procedimento cirúrgico.

LESÕES DE PELE

Úlcera por Pressão (UPP) é uma ferida que aparece na pele, em locais onde os ossos estão mais expostos. Podem ocorrer em pacientes acamados ou que se movimentam pouco.



O QUE VOCÊ DEVE FAZER?

Se você estiver na cama, mude de posição sempre que possível ou a cada duas horas. Se estiver na poltrona, a cada uma hora. Solicite auxílio da equipe da enfermagem.

A abertura de ferida pode agravar a condição de saúde do paciente e desta forma aumentando o tempo de hospitalização.

ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

Medicamentos trazidos de casa:

Se você faz uso de algum medicamento ou tem algum tipo de alergia, relate a seu médico ou aos demais profissionais de enfermagem para que possam ser tomadas medidas preventivas.



COMO VOCÊ PODE AJUDAR?

Antes de realizar a administração do medicamento o profissional deve confirmar sua identificação.

A sua participação é muito importante para sua recuperação, informe-se com profissional de enfermagem ou médico qual o medicamento que está sendo administrado e qual seu intervalo.

Caso sinta algum mal estar ou desconforto durante ou após administração, comunique seu médico ou profissional da enfermagem.

Na alta hospitalar certifique-se que compreendeu todas as informações e orientações e em caso de dúvida procure esclarecê-la com o profissional de saúde.



CATETERES E SONDAS

O QUE É CATETER?

É um dispositivo colocado diretamente na veia do paciente para administrar medicamentos, coletar exames de sangue e em alguns casos para realizar hemodiálise e quimioterapia entre outros procedimentos.



O QUE É SONDA?

É um dispositivo utilizado para administrar dieta, água e medicamentos (sonda nasoenteral, que fica no intestino) e também para drenar urina (sonda vesical, que fica na bexiga).



O QUE VOCÊ DEVE FAZER?

Perguntar ao profissional se realizou a higienização das mãos antes do manuseio do seu cateter ou sonda;

Proteger seu cateter durante o banho;

Comunicar qualquer sinal de dor ou desconforto no local ou próximo ao seu dispositivo ao profissional de saúde;

Evitar mexer no seu cateter ou sonda a menos que tenha sido orientado por um profissional;

Cuidar ao se movimentar para não arrancar acidentalmente seu cateter ou sonda.

REFEIÇÕES

O Hospital da Cruz Vermelha dispõe de um Serviço de Nutrição e Dietética especializado, que seguindo as prescrições médicas, oferece a dieta específica, balanceada, atendendo às necessidades nutricionais do paciente e contribuindo para o seu tratamento e recuperação. Por isso:

Não forneça alimentos externos para o paciente, sem autorização da nutricionista;

O consumo desses alimentos não autorizados poderá prejudicar o tratamento e a recuperação do paciente.



As refeições para os pacientes serão servidas nos seguintes horários pela Copa:



	HORÁRIO DE ENTREGA	HORÁRIO DE RECOLHIMENTO
Café da manhã	08h00	09h00
Almoço	11h00	12h00
Lanche da tarde	14h30	15h30
Jantar	17h00	18h00
Ceia	20h00	21h30

ALIMENTOS EXTRA HOSPITALARES SÓ DEVEM SER TRAZIDOS AO HOSPITAL COM A AUTORIZAÇÃO DA NUTRICIONISTA CLÍNICA. É IMPORTANTE TER ALGUNS CUIDADOS:



- Higienizar as embalagens com água e sabão e utilizar também álcool 70% para desinfecção.
- Frutas devem ser higienizadas, embaladas e colocadas na geladeira ao chegar no quarto.
- Tome cuidado com alimentos que necessitam de refrigeração, pois estes não devem ficar em temperatura ambiente por muito tempo durante o trajeto até o hospital.

Procure manter a mesa de apoio organizada (sem pertences pessoais, etc.), principalmente próximo aos horários da entrega das refeições.

Para saborear as refeições bem aquecidas, é indicado que o consumo/oferta das refeições seja feito em até 20 minutos após a entrega da bandeja.

Não é recomendado que as bandejas com alimentos fiquem nos quartos após o horário de recolhimento, por questões de segurança alimentar e controle de infecção hospitalar, sendo assim, o Serviço de Nutrição solicita que os horários do recolhimento sejam respeitados.

ATENÇÃO: NÃO É PERMITIDO O AQUECIMENTO DE ALIMENTOS NA COPA DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO.

Lembramos que as bandejas descartáveis (isopor) devem ser deixadas no quarto para serem recolhidas pelo Serviço de Higienização.

A oferta de água é realizada no momento da entrega da primeira refeição, com reposição uma vez ao dia. Para pacientes em precaução, será entregue água mineral em garrafas descartáveis. Para os demais pacientes, a água será ofertada em jarras plásticas que retornam para a copa.



Para acompanhantes de pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos, informamos que as refeições (almoço e jantar) serão servidas nos seguintes locais e horários:



HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DOS ACOMPANHANTES:

ALMOÇO 11H às 12H30

JANTAR 17H às 18H30

Serão servidos no restaurante localizado no 3º andar do Hospital.

Para acompanhantes de pacientes com idades entre 18 e 60 anos, as refeições poderão ser feitas no restaurante no 3º andar. Sendo o valor pago no caixa do restaurante.

CAFÉ DA MANHÃ: será servido no quarto e o Pagamento deverá ser realizado na Tesouraria.

ALMOÇO E JANTAR: poderão ser feitas no restaurante no 3º andar. Sendo o valor pago no caixa do restaurante.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE:

Segunda á sexta: 07h00 às 20h30

Sábado: 07h30 às 19h30

Domingo: 08h00 às 18h30

*PARA TODAS AS REFEIÇÕES SERÁ SOLICITADO ASSINATURA DE COMANDA.



RECOMENDAÇÕES PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

Os visitantes devem higienizar as mãos com frequência.

Os visitantes não devem deitar, sentar ou colocar pertences na cama do paciente ou cama ao lado.

Não é permitido ao paciente, familiares e amigos trancar as portas do quarto e do banheiro.

Não é permitido fumar nas dependências do hospital (Lei 13541 de 07/05/2009).

Solicitamos aos acompanhantes e visitantes, que por motivo de segurança ao paciente, não utilizem o enxoval que é pra uso exclusivo do paciente.

ROUPARIA

Será disponibilizado no quarto um kit com 01 cobertor, 01 toalha de banho e 01 piso para banheiro.

A troca do seu enxoval será realizada a cada dois dias ou de acordo com a necessidade do paciente, com avaliação da enfermagem.



**CONTAMOS COM A SUA AJUDA PARA ECONOMIZAR
ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA E MINIMIZAR A QUANTIDADE
DE SABÃO JOGADO NO MEIO AMBIENTE.**



VISITA A PACIENTES INTERNADOS



A presença de familiares e amigos é importante para a sua recuperação, no entanto, algumas recomendações são necessárias para a convivência segura no ambiente hospitalar.

ACOMPANHANTES

No SIE, UTI 1, UTI 2 e UDT são permitidos apenas dois visitantes por período	SIE 10h às 10h20 16h às 16h20	Posto 02 13h30 às 14h30 19h30 às 20h30
	UTI 1 16h00 às 16h30 20h00 às 20h30	Posto 03 08h00 às 21h00
	UTI 2 15h30 às 16h00 20h00 às 20h30	Posto 04 15h00 às 16h00 19h30 às 20h30
	UDT 16h15 às 16h45 20h15 às 20h45	Posto 05 08h00 às 21h00
	Posto 01 13h30 às 14h30 19h30 às 20h30	Posto 06 Apartamentos 601, 604 e 617 08h00 às 21h00 Enfermarias 602, 603 e 605 às 616 15h00 às 16h00 19h30 às 20h30

Sempre apresentar documento com foto na recepção.

AUTORIZAÇÃO DE ACOMPANHANTES

Em casos de pacientes que estão internados em enfermaria de dois leitos com idade entre 18 e 59 anos, que tenham necessidade de acompanhante os familiares devem procurar o Serviço Social de segunda à sexta feira, das 08h00 às 19h00, e nos finais de semana a liberação é realizada pela(o) enfermeira(o) responsável pelo posto onde o paciente está internado.

DECLARAÇÃO DE ACOMPANHANTE

As declarações de acompanhantes só poderão ser feitas mediante a apresentação da etiqueta de acompanhante fornecida pela recepção. Importante informar que as declarações devem ser solicitadas referentes ao dia do acompanhamento, não podendo ser realizada pelo período retroativo de permanência no hospital.

A declaração é fornecida pela recepção.

**Devido a Pandemia de SARS-Cov-2 as visitas
estão
suspensas por tempo indeterminado**



ALTA HOSPITALAR

A seguir, algumas informações importantes:



Ao receber alta hospitalar não se esqueça de seus pertences e exames. No momento da alta, o seu médico lhe entregará um resumo de alta, onde estará escrito seu histórico de internamento, além das orientações para que seu médico de consultório saiba o que aconteceu com você durante o internamento e dê sequência no seu tratamento de forma adequada.

O atestado médico deve ser solicitado ao médico no momento da alta. O retorno será agendado pelo hospital e estará descrito no resumo de alta ou através de contato telefônico.

Na alta o fechamento da conta é realizado na recepção da Avenida Vicente Machado, nº 1280.

Convênios e Particular (41) 3016 - 6622
WhatsApp (41) 9-8872-7386

07h00 às 19h00 de segunda à sábado.

SUS (41) 3074-5398 e (41) 30745354
WhatsApp (41) 9-8872-7386

07h00 às 17h45 de segunda à sexta.

Pré Internamento (41) 3017-5247
WhatsApp (41) 9-8877-6775

07h00 às 17h45 de segunda à sexta.

www.cruzvermelhapr.com.br





SAC OUVIDORIA

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

O hospital possui um canal direto de relacionamento com seus pacientes através do setor SAC/Ouvidoria, que acolhe e encaminha aos setores competentes todas as manifestações, sugestões e elogios.

Eles podem ser feitos por:

 sac@cruzvermelhapr.com.br

 (41) 3017.5300

 (41) 9.9216.6629

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda à Sexta-feira
08h00 às 12h30
13h30 às 17h45

Serviço de Concierge
07h00 às 16h45



OS 7 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA CRUZ VERMELHA

Humanidade

Imparcialidade

Neutralidade

Independência

Voluntariado

Unidade

Universalidade

VALORES

“Resiliência

Comprometimento

Credibilidade e Confiança”

VISÃO

“Ser reconhecido como Hospital Geral de Alta Resolutividade, com foco principal na necessidade de saúde das Pessoas, através da Prática Clínica baseada em Valores Humanitários, Éticos e Científicos, construindo um ambiente de Ensino em constante desenvolvimento.”

MISSÃO

“Prevenir e atenuar o sofrimento humano com toda imparcialidade, sem distinção de raça, nacionalidade, sexo, nível social, religião e opinião política”.