



Hospital de Baependi
Cônego Monte Raso

MANUAL DE
INTERNAÇÕES

SUMÁRIO

- **3** Identidade organizacional
- **4** Direitos dos Pacientes
- **5** Responsabilidades dos Pacientes
- **6** Consentimento Informado
 - Acomodações
- **7** Maternidade
 - Troca de Médico Assistente
- **8** Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- **9** Orientações da CCIH
- **10** Informações Sobre Pacientes
 - Medicamentos do Próprio Paciente
 - Alta Hospitalar
- **11** Serviços
 - Lactário
 - Ouvidoria
 - Achados e Perdidos
 - Brinquedoteca
- **12** Rouparia e Higiene Hospitalar
 - Serviços de Nutrição
 - Psicologia
- **13** Serviço Social
 - Fisioterapia
- **14** Orientações para visitantes e acompanhantes
 - Horário de visitas

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Essência

Somos uma instituição hospitalar, construída pela **comunidade de Baependi** para promover a saúde da nossa comunidade.

Missão

Cuidar da saúde do nosso povo, assegurando nosso compromisso com a qualidade assistencial e com a excelência nos processos de gestão.

Visão

Ser referência em atendimento hospitalar para nossos mantenedores.

Valores

- Compromisso com a vida
- Compaixão pela dor
- Igualdade e justiça
- Ausência de preconceitos
- Humanização das experiências
- Relacionamentos pautados na ética, respeito e transparência
- Desenvolvimento das pessoas
- Valorização das pessoas engajadas com a instituição
- Conformidade legal
- Intolerância à fraude, corrupção e às atitudes ilegais



DIREITOS DOS PACIENTES

Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação.

Ser identificado pelo nome e sobrenome ou nome social e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa e preconceituosa.

Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.

Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações através da garantia do sigilo ético profissional dos colaboradores do Hospital.

Receber informações claras e objetivas a respeito de sua doença ou proposta diagnóstica do tratamento.

Ter acesso à cópia de seu prontuário de acordo com as normas da Instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.

Ter acesso ao setor de Ouvidoria para apresentar sugestões, elogios e reclamações, sendo respeitada sua privacidade, o sigilo e caráter confidencial. A Ouvidoria está disponível no site www.hcmr.com.br

RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES

Ao receber a alta, o paciente, se atendido em caráter particular, acertará a conta antes de deixar o Hospital.

Para atendimento eletivo, providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação do atendimento de seu tratamento.

Ter ciência de todas as condições de admissão e/ou internação dispostos neste Manual.

Seguir estritamente a dieta prescrita pela equipe médica.

Não manipular os equipamentos e materiais que esteja fazendo uso (sondas, curativos, acessos venosos, bombas de infusão, etc.)

Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços do Hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se do canal de comunicação disponível (ouvidoria) para exercer o seu direito de apresentar reclamações.

Deixar seus pertences com pessoa de sua confiança (parentes, responsável legal, etc.) sendo vedada a qualquer profissional da instituição a guarda de tais bens.

Não circular pelos corredores sem consentimento da equipe médica.

Respeitar a proibição de não fumar nas dependências do Hospital.



CONSENTIMENTO INFORMADO

Sempre que forem indicados procedimentos cirúrgicos e/ou transfusões de hemoderivados e/ou tratamentos específicos, o médico orientará o paciente ou seu representante legal sobre riscos e benefícios envolvidos. Essa prática é formalizada por meio do Termo de Consentimento Informado, preenchido pelo médico e assinado pelo paciente ou representante. Este documento é mantido junto ao prontuário.

ACOMODAÇÕES

Enfermaria

As nossas enfermarias são compostas de cinco leitos, com poltronas para os acompanhantes e armarinhos individuais para cada leito. O banheiro é coletivo, de uso exclusivo dos pacientes. É permitido acompanhante para pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, puérpera, pessoas com deficiência ou por orientação médica.

Apartamentos | *Temos dois tipos de apartamentos*

Standard

Apartamento com banheiro privativo, telefone, televisão, poltrona reclinável e sofá cama

Apto Conjunto

Apartamento com dois leitos e banheiro privativo

Unidade de parto normal

O Projeto Parto Adequado visa valorizar o parto normal, oferecendo às mulheres e aos bebês o cuidado certo ao longo da gestação, durante todo o trabalho de parto e pós-parto, considerando a estrutura e o preparo de uma equipe multiprofissional.

ATENÇÃO: durante a permanência do recém-nascido no berçário, quando a puérpera recebe alta, a mesma deverá desocupar o leito, respeitando as normas do berçário para visitas e aleitamento materno (protocolos médicos).

Hospital dia

Trata-se de uma internação com autorização do convênio para a permanência no hospital por até 12 horas, sem pernoite. Geralmente é concedida para procedimentos cirúrgicos de baixa complexidade. O paciente pode permanecer com um acompanhante até o momento da alta.

Troca de acomodação

Clientes que optarem por acomodação superior à contratada em seu convênio, deverão informar ao seu médico e negociar o pagamento diretamente a ele da diferença de honorários, caso exista. Deverão também pagar a diferença de valores da acomodação diferenciada, na tesouraria do hospital.

Os valores referentes aos serviços hospitalares poderão ser pagos com cartão de crédito/débito ou em espécie.

ATENÇÃO: Durante a permanência no Hospital, caso o paciente seja transferido para a UTI, os acompanhantes deverão desocupar o leito (apartamento ou enfermaria), guardando todos os pertences. Ao sair da UTI, o paciente será encaminhado para um novo leito. Não é autorizada a permanência de bolsas na UTI, mas o visitante poderá guardar seus pertences no guarda volumes do Hospital. No momento da internação na UTI, os pertences do paciente serão entregues a seus acompanhantes ou responsáveis.

MATERNIDADE

Registro de Nascimento

A família encaminha ao cartório a via amarela da Declaração de Nascido Vivo, acompanhada da certidão de casamento quando os pais são casados, além de RG e CPF dos pais, para providenciar o Registro de Nascimento.



Alojamento conjunto

O Hospital trabalha de acordo com as normas do Ministério da Saúde quanto ao sistema de Alojamento Conjunto. A família e seu bebê ficarão juntos a maior parte possível do tempo, desde que estejam na unidade de internação. Nossa equipe médica e de enfermagem estará disponível para atendê-los, orientá-los e apoiá-los desde a admissão até a alta da Maternidade, de tal forma que esses momentos sejam seguros e tranquilos.

Todas as orientações com relação aos cuidados com o recém-nascido e a puérpera serão realizadas pelas equipes de Obstetrícia, neonatologia e enfermagem, seguindo protocolos médicos reconhecidos e constantemente atualizados, garantindo a segurança e respeitando a individualidade de cada paciente.

A mãe e o bebê deverão permanecer com a pulseira de identificação durante toda a permanência na Maternidade, até o momento da alta hospitalar.

Todas as informações sobre o que trazer para os cuidados e conforto da mãe e do bebê, como sugestão de roupas e produtos de higiene pessoal, serão disponibilizadas pela enfermagem.



TROCA DE MÉDICO ASSISTENTE

O paciente que optar por um médico assistente particular, no lugar do médico indicado pelo Hospital, deverá negociar e pagar diretamente a ele os honorários.

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

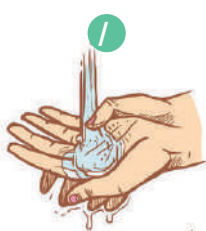
A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Hospital vem atuando desde o início das atividades da instituição, com um intenso trabalho de parceria junto à comunidade do Hospital.

A Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) é aquela adquirida em função dos procedimentos necessários à monitorização e ao tratamento de pacientes em hospitais e ambulatorios. O diagnóstico do IRAS é feito com base em critérios estabelecidos por agências de saúde nacionais e estrangeiras, seguindo a metodologia da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

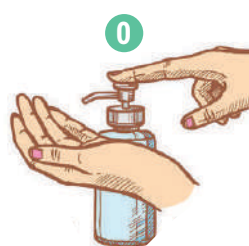
Certos grupos apresentam maior risco de desenvolver uma infecção, mesmo quando se adotam todas as medidas conhecidas para prevenção e controle de IRAS. Entre esses casos estão os pacientes em extremos de idade, diabéticos, obesos, fumantes, pessoas em tratamento de câncer ou com doenças imunodepressoras, com lesões extensas de pele, e aqueles submetidos a cirurgias de grande porte ou transplantes.

O monitoramento do IRAS permite que os processos assistenciais sejam aprimorados e que o risco dessas infecções possa ser reduzido. Nesse sentido, a higienização das mãos é um procedimento essencial. Nosso processo é baseado nas recomendações da Organização Mundial de Saúde – OMS, que considera a necessidade de higienização das mãos, por todos os profissionais de saúde, em cinco momentos diferentes, conforme mostra a figura a seguir:

Como lavar as mãos:



Abra a torneira e molhe as mãos



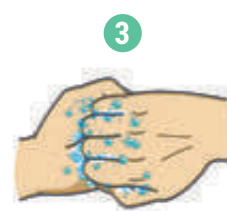
Aplique sabonete na palma das mãos



Ensaboe ambas as palmas e esfregue-as



Friccione o dorso das mãos e os espaços entre os dedos



Esfregue o dorso dos dedos de uma mão com a palma da outra, com movimentos de vaivém



Friccione os polegares com a ajuda da palma da mão



Esfregue as pontas dos dedos e das unhas contra a palma da mão oposta



Lave os punhos com movimentos circulares



Enxágue as mãos e evite contato direto com a torneira



Seque as mãos e os punhos com papel toalha.

ORIENTAÇÕES DA CCIH

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Pedimos sua atenção para alguns aspectos e orientações que favorecerão a recuperação do paciente e a saúde de todos que estão no Hospital:

- Não visite o paciente se você estiver com resfriado, gripe, tosse, febre ou em tratamento de qualquer doença transmissível
- Higienize as mãos antes e depois de tocar o paciente
- Fique atento às orientações indicadas no leito de pacientes isolados, na dúvida, procure o médico ou a equipe de enfermagem do setor
- Mantenha o ambiente limpo e organizado
- Não deite ou assente no leito do paciente
- Não guarde alimentos nas enfermarias sem autorização do enfermeiro
- Não cozinhe ou prepare alimentos no quarto, mantenha a dieta oferecida pelo Hospital, prescrita pela equipe médica
- Não ofereça qualquer medicação não prescrita sem antes consultar a equipe médica ou de enfermagem
- Não lave ou estenda roupas nas janelas ou em qualquer outro lugar do quarto
- Não frequente outros quartos ou mantenha contato direto com os demais pacientes, acompanhantes e/ou visitantes
- Não toque em aparelhos e/ou materiais que estejam ligados ao paciente
- Evite trazer alimentos para o Hospital e armazená-los no quarto, eles podem ser fonte de infecção



INFORMAÇÕES SOBRE O PACIENTE

As informações sobre pacientes em cirurgia são transmitidas pela equipe médica diretamente aos familiares e/ou acompanhantes.

MEDICAMENTO DO PRÓPRIO PACIENTE

O paciente deverá informar ao médico os medicamentos de uso contínuo que utiliza em casa. A continuação do uso desses medicamentos durante a internação será avaliada pelas equipes médica e de farmácia clínica. Caso seja necessário, o paciente será informado.

A equipe da farmácia entrará em contato com o paciente ou acompanhante para que o medicamento seja recolhido e armazenado na farmácia do Hospital. Essa medida evitará que ocorra uma incompatibilidade entre os medicamentos utilizados previamente e os prescritos pelo médico durante a internação, além dos riscos de superdosagem e interação medicamentosa.

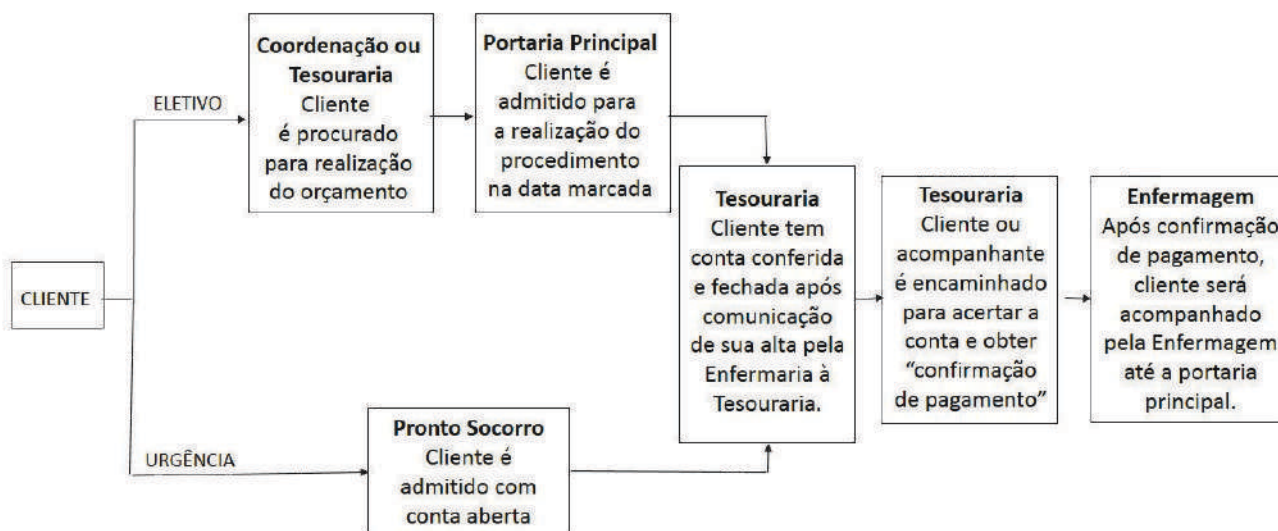
Esses medicamentos ficam na farmácia com a identificação do paciente e são dispensados juntamente com os que são administrados pela instituição durante o tratamento. No momento da alta o paciente deverá buscar seus medicamentos na farmácia do Hospital. Lembramos que o paciente não deve utilizar medicamentos sem a autorização do médico.

ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é um processo complexo, que se inicia pela comunicação do médico de que o paciente está apto a deixar o Hospital. Nosso esforço é para que este processo seja realizado o mais rápido possível. O paciente deve aguardar sua liberação no leito, organizando seus pertences. Assim que toda a documentação da alta (sumário, receita e atestado) for disponibilizada pelo médico, a equipe de enfermagem irá até o quarto do paciente para realizar a alta e orientar sobre a liberação do leito.

Em caso de pacientes particulares, a equipe de enfermagem acionará a enfermaria para o fechamento da conta. Após a conferência, o paciente será encaminhado para efetuar o pagamento.

Siga o fluxo abaixo para sua maior comodidade e agilidade no processo de alta.



Horário de funcionamento a tesouraria

- Segunda à Quinta-feira – 8h às 17h30*
- Sextas-feiras – 8h às 16h30*
- Sábados, domingos e feriados – Os pagamentos deverão ser feitos na recepção principal do Hospital.

*Horários sujeitos a alterações

SERVIÇOS

Telefones | Os telefones nos quartos apenas recebem ligações. Para ligar de fora do Hospital diretamente ao paciente internado, deve-se ligar no telefone 3343-1222 e ao escutar a gravação digitar o número do quarto.

Televisão | Há TVs sem custo adicional em todos os quartos, exceto na enfermaria.

LACTÁRIO

Localizado na Ala C, o lactário é o setor responsável pela manipulação (em casos específicos) e distribuição de fórmulas infantis, além de receber, preparar e distribuir o leite materno. É responsável ainda pela higienização de mamadeiras, bicos, protetores de seios, bombinhas e outros insumos utilizados.

OUVIDORIA

O objetivo da Ouvidoria do Hospital é constituir um canal de comunicação entre o Hospital e usuários, visando identificar e buscar soluções para as manifestações apresentadas.

O setor atua tanto na resolução quanto na prevenção de problemas promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados. As sugestões, críticas e elogios são indispensáveis para a melhoria e qualidade do atendimento.

Para entrar em contato com a Ouvidoria, visite o site do Hospital Cônego Monte Raso:

ACHADOS E PERDIDOS

Pertences que são esquecidos no Hospital são protocolados e armazenados, e poderão ser solicitados na recepção do Hospital.

BRINQUEDOTECA

A Brinquedoteca localizada na Ala da Pediatria é um espaço lúdico que tem o objetivo de distrair, entreter e acalmar crianças, que durante a internação costumam sentir ansiedade, medo e sensações de abandono.

- A Brinquedoteca é um espaço exclusivo para crianças internadas
- É necessária a permanência de 1 a no máximo 2 acompanhantes por criança
- O acompanhante é o responsável pela criança durante sua permanência na Brinquedoteca
- Não é permitido sair da Brinquedoteca com brinquedos
- Não é permitido se alimentar na Brinquedoteca
- O horário de funcionamento é livre

ROUPARIA E HIGIENE HOSPITALAR

No ato da internação, a cama do paciente encontra-se pronta (com lençol, virol, fronha e travesseiro).

A troca da roupa de cama ocorre de acordo com as diretrizes da Rouparia e sempre que solicitada pela equipe de enfermagem.

A limpeza do apartamento é realizada diariamente por uma equipe qualificada, com técnicas e produtos específicos para a área hospitalar, seguindo todos os requisitos da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Caso queira fazer solicitação de nova limpeza do quarto, ou necessite de novas roupas de cama, ou ainda precise relatar algum problema estrutural, gentileza contatar o Ramal 232 ou comunicar a equipe de enfermagem.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) do HCMR conta com nutricionistas que planejam e supervisionam a produção e distribuição de todas as refeições, que são adequadas para as condições dos pacientes, considerando suas restrições, hábitos alimentares, doenças prévias e prescrições médicas.

A visita da nutricionista clínica ocorre de acordo com a triagem nutricional e/ou quando houver solicitação médica. O Hospital oferece também refeição aos acompanhantes, nos mesmos horários dos pacientes.

Refeição	Distribuição	Recolhimento
Café da Manhã	7h00 - 7h30	8h00
Almoço	11h00 - 11h30	12h30
Lanche da Tarde	14h00 - 14h30	15h00
Jantar	17h00 - 17h30	18h00
Chá com bolachas	a partir de 20h	-

PSICOLOGIA

No Hospital, a equipe de Psicologia tem o objetivo de acolher o cliente no âmbito hospitalar de forma calma e segura, tranquilizando-o diante de sua ansiedade, medo e preocupação.

Prestar assistência aos familiares e acompanhantes dos pacientes, prestando-lhes esclarecimentos diante de suas dúvidas.

Ouvir as queixas do paciente e identificar possíveis psicossomatizações dentro do processo de internação clínica, deixando-o livre para verbalizar suas angústias.

Identificar o uso de medicamentos ansiolíticos, antidepressivos e indutores do sono, usados previamente, garantindo que o uso dos mesmos não seja interrompido de acordo com a orientação médica.

Oferecer apoio e proteção em caso de falecimento de entes queridos.

Prestar acolhimento em grandes acidentes com ou sem vítimas fatais.

SERVIÇO SOCIAL

O setor de Serviço Social realiza visitas aos leitos da Enfermaria, Alas, Pronto Socorro e UTI, como forma de acolher e orientar os pacientes/familiares.

A demanda apresentada é vista pelo profissional com um olhar técnico e imparcial, respeitando o sigilo e a imparcialidade do paciente. Após realizada a abordagem social, a resposta à sua demanda ocorrerá através de encaminhamento ou no atendimento imediato.

A assistência no Serviço Social do Hospital visa, além de estabelecer um contato com a pessoa hospitalizada, prestar também um serviço de atendimento aos familiares, desenvolvendo um papel de humanização do Hospital.

FISIOTERAPIA

O Fisioterapeuta, após ser requisitado, acolhe o cliente com respeito e empatia e também seus familiares, se estiverem presentes. Apresenta e explica as técnicas que serão utilizadas para alcançar o objetivo desejado.



ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

A função dos acompanhantes é fazer companhia para o paciente e auxiliá-lo em suas necessidades.

O acompanhante deverá ter idade acima de 18 anos e deve evitar permanecer na porta ou corredor sem necessidade.

Os acompanhantes devem evitar circular pelos corredores, visitar outros pacientes e nunca deixar o paciente sozinho, caso precise se ausentar comunique a enfermagem.

Paciente maior de 60 anos, menores e portadores de necessidades especiais tem direito a 1(um) acompanhante.

Pessoas doentes com infecção, gripe, não devem ser acompanhantes.

Deve higienizar bem suas mãos. A higienização adequada das mãos é fundamental para prevenir infecções hospitalares, que são as principais causas de complicações para a saúde do paciente.

Não deve mexer nos equipamentos médicos, soro, sondas. Quando precisar deve chamar a enfermagem.

Não é permitida a entrada de flores para o paciente.

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

Não é permitido ao paciente, familiares e amigos trancar as portas dos quartos ou banheiro.

Evitar o uso de roupas com decotes acentuados, minissaias, shorts curto e roupas transparentes.

O hospital não se responsabiliza por pertences e valores de pacientes, acompanhantes e visitantes.

Para evitar infecção não é permitida visita entre pacientes internados.

Os alimentos preparados no hospital são pensados para o paciente e para sua rápida recuperação, portanto, não deve trazer alimentos ao paciente sem autorização do médico ou da nutricionista.

Se o visitante/acompanhante utiliza algum medicamento, deve comunicar ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem para que eles possam orientá-lo quanto a continuidade do uso. Se tiver algum tipo de alergia deve relatar ao seu médico e aos profissionais de enfermagem.

Atendendo à determinação da lei nº13016, de 19 de maio de 2008/lei nº9294 de 15 de julho de 1996, informamos que não é permitido fumar em nenhuma dependência do hospital.

É proibido o uso de ventilador dentro do Hospital de acordo com a resolução RDC 50 de 2002 NBR 7256 item 5.

Deve respeitar as regras do Hospital Cônego Monte Raso e colaborar para que sejam cumpridas.

HORÁRIO DE VISITAS

- **Apartamentos:** 9h às 20 horas
- **Enfermaria:** 12h30 às 14h30 e 18h às 20h
- **UTI:** 14h às 16h e 19h30 às 21h30

OBS: Todos os horários estão sujeitos a alterações de acordo com a rotina do setor