MANUAL DE ORIENTAÇÕES AO PACIENTE INTERNADO, FAMILIARES E ACOMPANHANTES

PRONTO-SOCORRO • HOSPITAL MUNICIPAL • UPA

GUARDE ESTE MATERIAL DURANTE TODO O PERÍODO DE PERMANÊNCIA NA UNIDADE.



RIO DAS OSTRAS
PREFEITURA

1. Boas-vindas

Seja bem-vindo(a). Este manual reúne as principais informações para garantir uma estadia segura, organizada e acolhedora para pacientes internados nesta unidade de saúde.

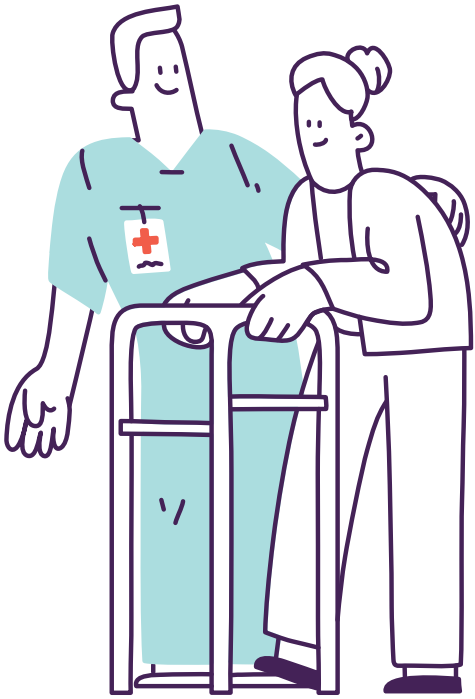
Este material foi criado para que você e sua família sejam atendidos dentro dos padrões de qualidade, de forma segura e qualificada. Aqui você encontrará informações sobre o funcionamento da unidade, os serviços disponíveis e as práticas assistenciais adotadas, sempre visando o seu bem-estar.

A unidade acolhe seus pacientes, familiares e acompanhantes e reafirma seu compromisso com uma assistência humanizada e de qualidade.

2. Direitos e Deveres do Paciente

2.1 Direitos

- Atendimento digno, atencioso, respeitoso, humanizado e acolhedor, sem preconceito ou discriminação de qualquer espécie (classe social, raça, cor, idade, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, diagnóstico, anomalia, patologia ou deficiência).
- Ser identificado pelo nome e sobrenome civil (ou nome social de preferência), nunca por número de leito, nome da enfermidade ou apelidos.



- Identificar o profissional que o atende por meio de crachá com nome completo e cargo.
- Exigir o cumprimento das normas de prevenção e controle de infecção hospitalar.
- Receber informações claras, simples, objetivas e compreensíveis sobre seu estado de saúde, diagnóstico, tratamento, riscos, duração prevista e resultados de exames.
- Ter acompanhante de sua livre escolha nos casos previstos em lei ou quando sua autonomia estiver comprometida.
- Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, podendo receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.
- Decidir se familiares e acompanhantes devem ser informados sobre seu estado de saúde.
    - Sigilo e confidencialidade de todas as informações pessoais, inclusive após a morte, salvo em casos de risco à saúde pública.
    - Consentimento livre, voluntário e esclarecido antes de qualquer procedimento diagnóstico, preventivo ou terapêutico, podendo revogá-lo a qualquer momento.
    - Ter prontuário atualizado, legível e acessível, elaborado conforme a legislação vigente.
    - Morte digna e serena, podendo manifestar sua vontade quanto ao uso de tratamentos extraordinários.
    - Não ter nenhum órgão retirado do corpo sem autorização prévia sua ou de seu responsável legal.

2.2 Deveres



- Fornecer informações precisas e completas sobre seu histórico de saúde, doenças preexistentes, medicamentos em uso e alergias.
- Informar mudanças inesperadas em seu estado de saúde à equipe responsável.
- Seguir as instruções da equipe multiprofissional e o plano de tratamento proposto, assumindo a responsabilidade por eventual recusa.
- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da instituição descritos neste manual.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço.
- Zelar pelo patrimônio do hospital e solicitar que visitantes e acompanhantes façam o mesmo.
- Participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar, ou indicar quem possa fazê-lo.
- Colaborar com a segurança e a limpeza do ambiente, evitando ruídos, e respeitar a proibição do uso de fumo e de bebidas alcoólicas — regra estendida aos acompanhantes.
- Não registrar imagens (fotos/vídeos) nas dependências do hospital sem autorização prévia, em respeito à confidencialidade e à imagem de terceiros.

3. Internação do Paciente

3.1 Documentos necessários

- Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH ou outro documento emitido por órgão do Governo);
- CPF;
- Cartão Nacional de Saúde (CNS);
- Caso o paciente não possa assinar sua própria internação, o responsável deve apresentar documento de identificação com foto e comprovação de vínculo/ parentesco;
- Se o paciente for menor de idade e não emancipado, também devem ser apresentados os documentos do responsável legal.



3.2 Identificação do paciente

No momento da internação, o paciente recebe uma pulseira de identificação com nome completo e data de nascimento, que deve ser utilizada durante todo o período de internação para garantir que os cuidados sejam prestados à pessoa correta.

ATENÇÃO, PACIENTE:

É de extrema importância que a pulseira de identificação permaneça no seu braço até o dia da alta. Caso identifique qualquer irregularidade nas informações, avise imediatamente a equipe do hospital.

3.3 Termo de consentimento

Documento pelo qual o paciente manifesta sua vontade de permitir ou recusar a realização de determinado procedimento, invasivo ou não. É assinado após o profissional médico prestar todos os esclarecimentos necessários sobre benefícios e riscos, sendo assegurado ao paciente o direito de decidir sobre o tratamento proposto.

3.4 Exames externos, cirurgias e transferências

- Exames fora da unidade: o paciente será informado com antecedência e acompanhado por um profissional de saúde durante todo o trajeto.
- Internações cirúrgicas eletivas: seguem agendamento pela regulação interna, mediante solicitação médica; o familiar responsável deve acompanhar o paciente e seus pertences até o leito de destino no pós-operatório.
- Antes de dirigir-se ao centro cirúrgico, o paciente deve retirar adornos (anéis, brincos, colares, relógio); próteses dentárias e óculos ficam sob responsabilidade do setor de origem ou são entregues ao familiar.
- Transferências para outra unidade da rede podem ocorrer por indisponibilidade de leito ou recurso assistencial; nesses casos, a própria unidade é responsável pelo encaminhamento e transporte do paciente.

4. Direito a Acompanhante e Visitas

4.1 Quem tem direito legal a acompanhante

- Crianças e adolescentes (0 a 17 anos) — Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990).
- Idosos (60 anos ou mais) — Estatuto do Idoso (Lei nº

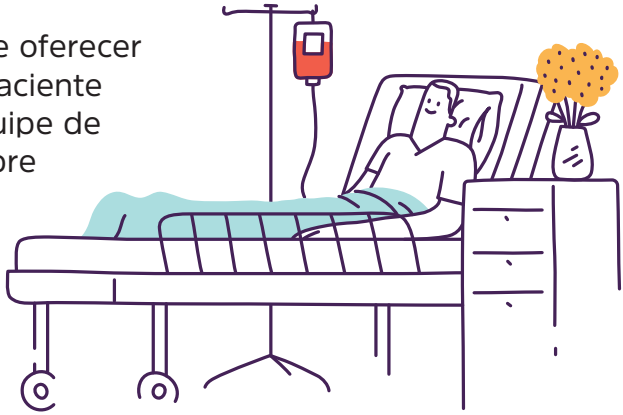
10.741/2003).

- Pessoas com deficiência — Lei nº 13.146/2015.
- Gestantes, conforme normativa interna de cada unidade.

Nos demais casos, a presença de acompanhante fica sujeita à avaliação da equipe de enfermagem. Em leitos de isolamento, UTI e centro cirúrgico, por sua natureza, não é permitida a permanência de acompanhante — exceto em situações excepcionais avaliadas pela equipe multidisciplinar.

4.2 Quem pode acompanhar

- Familiares, amigos ou cuidadores maiores de 18 anos, de qualquer sexo, sendo permitido 01 (um) acompanhante por vez, por paciente;
- Pessoas menores de 18 anos somente quando o paciente internado for seu(sua) filho(a);
- O cadastro e a troca de acompanhante são realizados exclusivamente na recepção, dentro dos horários estabelecidos pela instituição — respeite rigorosamente esses horários para evitar transtornos;
- Acompanhantes e visitantes recebem crachá de identificação, que deve permanecer visível durante toda a permanência e ser devolvido na saída;
- O acompanhante deve oferecer apoio emocional ao paciente e colaborar com a equipe de saúde, seguindo sempre suas orientações. Deve estar sem sintomas gripais e usar máscara de proteção quando indicado.



4.3 Horários de visita

HMNM	Horário de visita
Enfermarias	16h00 às 17h00
UTI / CTI e Pediatria	17h00 às 18h00
Maternidade / Centro Obstétrico	16h00 às 17h00

PS	Horário de visita
CTI	16h00
Clínica Médica	15h00

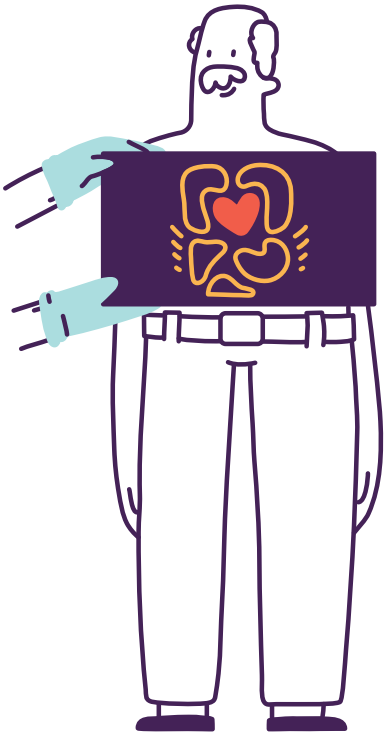
UPA	Horário de visita
Sala Amarela	15h00 às 16h00
Sala Vermelha	17h00 às 18h00

Os horários de visita podem ser alterados por decisão da direção do hospital, sempre com o objetivo de garantir melhor suporte assistencial, podendo ser suspensos em razão de intercorrências médicas.

4.4 Orientações gerais para visitantes e acompanhantes

- Apresentar documento de identificação original com foto para registro e liberação do acesso;
- Idade mínima para visitar: 12 a 14 anos (conforme a unidade) em enfermarias, com apresentação de certidão de nascimento e acompanhado de responsável maior de idade; a partir de 18 anos em leitos de UTI/CTI;
- Não é permitido adentrar em outras enfermarias ou áreas exclusivas de funcionários, nem circular entre os leitos de outros pacientes;
- Manter o celular no modo silencioso e evitar falar em voz alta;

- É proibido fumar ou entrar sob efeito de álcool nas dependências do hospital;
- Não é permitido consumir bebida alcoólica ou drogas ilícitas, nem entrar sem camisa ou com trajes de banho;
- Não manipular equipamentos médicos nem o soro do paciente;
- Não trazer alimentos, flores ou medicamentos, nem atender pedidos de outros pacientes — consulte sempre a enfermagem;
- Evitar apoiar objetos sobre o leito, sentar ou deitar-se nas camas dos pacientes;
- Não registrar imagens (fotos/vídeos) sem autorização prévia;
- O hospital não se responsabiliza por perdas, danos ou extravio de pertences, joias, dinheiro, cartões ou celulares;
- Em caso de necessidade de retirada do quarto/box para procedimentos, o acompanhante ou visitante deve aguardar onde a equipe orientar, a fim de assegurar a privacidade do paciente.



5. Cuidados para Evitar a Infecção Hospitalar

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH/CCIH) é responsável por estabelecer normas e atuar na

prevenção e controle das infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS). Familiares, acompanhantes e visitantes podem contribuir com medidas simples e eficazes:

5.1 Higienização das mãos

A higienização das mãos com água e sabão ou álcool em gel é a principal medida de prevenção de infecções. Deve ser realizada antes e depois do contato com o paciente, antes de procedimentos, após exposição a fluidos corporais e após contato com o ambiente próximo ao leito.

5.2 Outros cuidados

- Cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manipulados apenas por profissionais de saúde;
- Não é permitida a entrada de flores ou plantas (naturais ou artificiais) nos quartos — podem ser fonte de infecção;
- Traga apenas o mínimo necessário de pertences pessoais e evite o compartilhamento de objetos;
- Somente devem ser utilizadas roupas de cama e toalhas fornecidas pelo hospital;
- Não sente, deite ou coloque pertences sobre a cama do paciente — utilize as poltronas e cadeiras disponíveis;
- Pessoas com doença transmissível (gripe, conjuntivite, diarreia, febre) não devem visitar pacientes, nem circular entre leitos;
- Medidas de precaução específicas (contato, gotículas ou aerossóis) podem estar sinalizadas no leito do paciente — siga rigorosamente as orientações indicadas.

5.3 Itens e condutas não permitidos

- Celulares em setores restritos (conforme norma local) e adornos (brincos, cordões, pulseiras, relógios);

- Sapatos abertos, roupas curtas, sem manga, transparentes ou inadequadas ao ambiente hospitalar;
- Fumar ou circular pelas enfermarias e demais dependências sem autorização;
- Entrada de alimentos externos — a alimentação do paciente é fornecida integralmente pela unidade, conforme critérios do setor de nutrição. Questões sobre dietas específicas devem ser tratadas diretamente com a equipe médica e de nutrição.

6. Serviço de Nutrição

A dieta do paciente é prescrita por médico e/ou nutricionista, de acordo com sua condição clínica. Não é permitida a troca de refeições entre pacientes nem a entrada de alimentos externos para consumo próximo ao leito. Dúvidas sobre a dieta devem ser tratadas com o médico e a nutricionista do setor.

6.1 Horário de refeições do paciente

HMNM	Horário
Café da manhã: 07:30 às 08:30	07h00 às 08h30
Almoço: 11:30 às 12:30	11h30 às 12h00
Lanche da tarde: 14:30 às 15:30	14h30 às 15h30

PSMRO	Horário
Café da manhã	07h00 às 08h30
Colação	09h30 às 10h00
Almoço	11h30 às 12h30
Lanche da tarde	14h30 às 15h30
Jantar	17h00 às 18h30
Ceia	20h00 às 21h30

UPA	Horário
Café da manhã	07h00 às 08h30
Colação	09h30 às 10h00
Almoço	12h00 às 14h00
Lanche da tarde	15h00 às 16h30
Jantar	18h00 às 19h30
Ceia	21h00 às 22h00

6.2 Refeições para o acompanhante

Acompanhantes legalmente autorizados (idosos, menores de 18 anos, gestantes ou pessoas com deficiência) têm direito a realizar café da manhã, almoço e jantar no refeitório do hospital, conforme horário estabelecido pela unidade. Os alimentos servidos ao acompanhante não podem ser oferecidos ao paciente.

Consulte a recepção sobre a existência de lanchonete ou serviço de restaurante disponível na unidade.

7. Hotelaria

7.1 Enxoval

- O enxoval fornecido é de uso exclusivo do paciente, não sendo permitido o acúmulo de peças no quarto/enfermaria.

7.2 Higienização

As rotinas de limpeza e desinfecção seguem as normas técnicas da vigilância sanitária, sendo realizadas ao menos uma vez ao dia ou sempre que necessário. Pacientes, acompanhantes e visitantes devem colaborar mantendo o ambiente limpo.

8. Atendimento Multidisciplinar e Conforto Espiritual

A instituição conta com equipe multidisciplinar dedicada à assistência direta ao paciente, composta por assistentes sociais, equipe de enfermagem, farmacêuticos, fisioterapeutas, médicos, nutricionistas, psicólogos, terapeuta ocupacional e fonoaudiólogos.

O Serviço de Capelania/assistência espiritual oferece apoio espiritual e religioso a pacientes, familiares e profissionais, respeitando a crença de cada pessoa, por meio de visitas ao leito, momentos de oração, meditação e escuta. O contato pode ser solicitado à equipe de assistência do setor.

9. Informações sobre o Paciente e Administração de Medicamentos



- Cada paciente deve indicar uma pessoa de referência (familiar ou amigo), responsável por receber as informações clínicas e repassá-las aos demais familiares. Mantenha sempre um telefone de contato atualizado com a unidade.
- As informações clínicas são prestadas pelo médico responsável, geralmente após a visita da manhã;

- Nenhum profissional está autorizado a prestar informações sobre o paciente por telefone;
- Antes de administrar qualquer medicamento, o profissional deve identificar o paciente, informando indicação e intervalo de administração;
- Informe à equipe sobre alergias conhecidas e sobre qualquer desconforto ou mal-estar durante ou após a administração de medicamentos;
- Medicamentos de uso habitual do paciente são avaliados pelo farmacêutico junto ao médico assistente.

10. Alta Hospitalar e Documentos

10.1 Alta hospitalar

A alta ocorre quando o médico responsável a prescreve no prontuário e comunica a equipe de enfermagem e o paciente. No momento da alta, paciente e acompanhante recebem orientações sobre a continuidade dos cuidados em domicílio, devendo confirmar que compreenderam todas as informações.

- Não se ausente da unidade sem prévia autorização e acompanhamento da enfermagem;
- Organize seus pertences para que nada seja esquecido no quarto;
- Se houver encaminhamento para acompanhamento ambulatorial, após a Alta, o NIR tratará de fazer a regulação e dará as informações necessárias.

10.2 Solicitação de cópia do prontuário médico

- A solicitação deve ser feita pessoalmente no setor de arquivo médico (SAME), nos dias e horários informados pela unidade;

- Somente o paciente ou seu representante legal pode solicitar e receber a cópia; no caso de menores, os pais ou responsáveis podem fazê-lo;
- Em caso de procurador, é necessária procuração com firma reconhecida em cartório;
- No caso de paciente falecido, a cópia pode ser solicitada pelo cônjuge/companheiro sobrevivente e, sucessivamente, pelos sucessores legítimos, mediante comprovação documental do vínculo familiar (conforme Recomendação CFM nº 3/2014);
- Laudos médicos podem ser solicitados diretamente ao médico responsável durante a visita; declarações de internação podem ser solicitadas ao Serviço Social.

11. Resíduos de Serviço de Saúde

A unidade possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos que respeita as exigências vigentes para um sistema sustentável. Os resíduos são separados no local de geração, de acordo com suas características e riscos:

- **Resíduo comum (saco preto)**: restos de comida, fraldas, papel higiênico, copos descartáveis, máscaras, papéis e plásticos em geral;
- **Resíduo infectante (saco branco leitoso ou vermelho)**: materiais com contato com sangue, secreções ou excreções;
- **Resíduo químico (saco laranja)**: pilhas, baterias, lâmpadas, medicamentos e materiais de quimioterapia.

12. Avisos Importantes

- A equipe de saúde pode solicitar a saída temporária do

acompanhante/visitante durante procedimentos, a fim de assegurar a privacidade do paciente;

- Conforme a necessidade clínica, o paciente pode ser transferido para outro setor dentro da própria unidade;
- Em caso de indisponibilidade de leito ou recurso assistencial, pode haver transferência para outro hospital da rede — a unidade é responsável pelo encaminhamento e transporte;
- Todos os procedimentos e exames realizados em unidades do SUS são gratuitos. Em caso de cobrança indevida, denuncie imediatamente pelos canais de ouvidoria.

13. Ouvidoria e Canais de Denúncia

O Serviço de Ouvidoria é o principal canal de comunicação entre pacientes/famílias e a instituição, responsável por registrar críticas, sugestões e elogios e encaminhá-los aos setores competentes, mantendo o solicitante informado sobre o retorno.

14. Fale Conosco

Ouvidoria Municipal de Saúde
Atendimento: segunda a sexta, das 8h às 16h30

(22) 2771-6294 / 161

ouvidoriasauderiodasostras@gmail.com

www.riodasostras.rj.gov.br/orientacoespaciente

A unidade de saúde acolhe seus pacientes, familiares e acompanhantes e reafirma seu compromisso com uma assistência humanizada e de qualidade.