



Of. nº 10/839- SEMAD/DGD/JE

Novo Hamburgo, 09 de julho de 2018.

Excelentíssimo Senhor

FELIPE KUHN BRAUN

Presidente da Câmara Municipal de Vereadores

NOVO HAMBURGO – RS

Assunto: **Responde ofício nº 220/2018.**

Senhor Presidente,

Vimos à presença de Vossa Excelência, em resposta ao Projeto de Sugestão nº 1/2018, protocolado sob nº 520938/2018, que sugere a proposição de Lei dispondo sobre a implantação de medidas de informações aos cidadãos que procuram e recebem atendimento no Hospital Geral de Novo Hamburgo através da criação do MANUAL DO PACIENTE, vimos informar o quanto segue:

a) submetida à Secretaria Municipal de Saúde, a sugestão foi ali analisada e remetida à Fundação de saúde Pública - FSNH.

b) verificou-se que, no dia 17/08/2017, houve reunião do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente, a fim de construir um manual do usuário, o que foi feito, está em uso, e segue, em anexo, para o Vosso conhecimento.

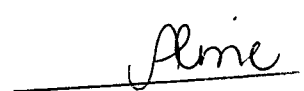
c) medidas estas que deverão ser adotadas independentemente de normativo legislativo, porquanto já inserida no âmbito do Sistema Único de Saúde através de normas próprias, assegurando ampla divulgação desses manuais.

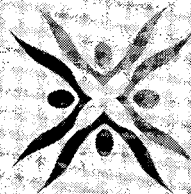
Sem mais,
Atenciosamente,


RAIZER FERREIRA
Chefe de Gabinete

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO HAMBURGO
PROTOCOLO
DOC Nº 1001996/2018-1716

09 JUL. 2018





FUNDAÇÃO DE
SAÚDE PÚBLICA DE
NOVO HAMBURGO

MANUAL DO PACIENTE

Hospital Municipal de
Novo Hamburgo

MANUAL

O Manual do Paciente do Hospital Municipal de Novo Hamburgo foi desenvolvido com o objetivo de orientar e informar os pacientes, familiares e visitantes sobre todos os fluxos que envolvem o atendimento Hospitalar, os serviços e normas da instituição.

O Hospital é mantido pela Fundação de Saúde Pública de Novo Hamburgo, que faz parte da administração indireta da Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo. Ela está vinculada à Secretaria Municipal da Saúde, que fixa as diretrizes, as políticas e as ações e serviços de saúde. Seu objetivo é promover, no âmbito de sua atuação, a melhoria da situação de saúde e da qualidade de vida da população.

ÍNDICE

Orientações gerais	04
Orientações gerais	05
Internação e Alta	06
Segurança do Paciente	07
Horários	08
Contatos e Assistência	09
Serviços e Especialidades	10
Direitos e deveres	11
Direitos e deveres	12

ORIENTAÇÕES GERAIS

- ▶ Informações sobre o estado de saúde do paciente não são informadas por telefone. Elas são fornecidas conforme rotina das Unidades. Informe-se com a equipe de enfermagem sobre os horários de rotina dos médicos, assim como os horários para conversas com familiares.
- ▶ O ambiente hospitalar exige silêncio. Evite falar alto em celulares ou em conversas nas unidades;
- ▶ O hospital não se responsabiliza por objetos deixados nas acomodações pelos pacientes e acompanhantes;
- ▶ O telefone dos postos de enfermagem e das recepções é destinado exclusivamente para atender as necessidades inerentes ao serviço;
- ▶ Não é permitido:
 - A entrada de televisores, térmicas, chimarrão, cafeteiras, travesseiros, roupa de cama, cadeiras, ventiladores, colchonetes, ou quaisquer materiais domésticos (exceto casos especiais em comum acordo com equipe técnica e autorização da enfermagem);
 - A entrada de alimentos e/ou bebidas para consumo de pacientes, acompanhantes e visitantes ;
 - Fumar nas dependências do Hospital;
 - Entrar nas áreas exclusivas de serviços, postos de enfermagem, copas e salas;
 - Utilizar aparelhos sonoros (celular, rádio, mp3, mp4, notebook, tablet) em volume alto;
- ▶ Caso necessite de atendimento de assistente social ou psicológico, solicite à equipe de enfermagem.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Acompanhantes

A presença de acompanhantes será permitida de acordo com necessidades do paciente, após avaliação da equipe de saúde e conforme legislação.

- ▶ O Hospital não fornece roupas de cama ou banho aos acompanhantes;
- ▶ Os acompanhantes permanentes possuem direito à refeição apenas nos casos de pacientes: idosos, acima de 60 anos; crianças e adolescentes a baixo de 18 anos ou com necessidades especiais abaixo de 21 anos; mães da maternidade, mais um acompanhante; mães e pais da UTI Neonatal.
- ▶ Não dê nenhum medicamento vindo de casa sem autorização da equipe de enfermagem;
- ▶ Não ofereça nenhum alimento ao paciente diferente do prescrito pelo médico. A alimentação do paciente é fornecida pelo serviço de nutrição do Hospital, a partir do estado de saúde do mesmo;
- ▶ Não é permitido:
 - O consumo de alimentos nos quartos ou enfermarias;
 - Sentar nos leitos;

Unidades de Terapia Intensiva - UTI

- ▶ Nas UTIs não é permitido a permanência de acompanhantes;
- ▶ O uso do celular é proibido dentro das unidades de terapia intensiva, por isso mantenha o seu celular desligado;
- ▶ O médico passa informações para os familiares no horário das 12 às 13h, procure estar presente ou comunique a equipe;
- ▶ Para manter a privacidade dos pacientes, dirija-se diretamente para o leito de seu familiar. Não é permitido visitar outros pacientes que não o informado na recepção;
- ▶ Ao entrar e sair da UTI higienize as mãos com água e sabão e álcool gel;

INTERNAÇÃO | ALTA

- ▶ O afastamento da ala de internação deverá ser informada à enfermagem.
- ▶ Somente a equipe assistencial pode manipular drenos, sondas, curativos, cateteres e outros materiais, assim como o manuseio de equipamentos.

Internação:

- ▶ No momento da internação, o paciente recebe uma pulseira de identificação. Esta deve permanecer no seu braço durante todo o período de internação;
- ▶ Cada paciente deve trazer o seu material de higiene pessoal (fralda/ absorventes descartáveis, sabonete, shampoo, escova de dentes, creme dental), toalhas de banho e pijama/roupas confortáveis.

Documentos necessários na internação:

É importante ter sempre consigo o documento de identificação com foto e o cartão do Sistema Único de Saúde (SUS).

Alta hospitalar:

A alta é autorizada pelo hospital a partir da liberação do médico, prescrita e assinada no prontuário. Feita a comunicação ao paciente, este será encaminhado à recepção do hospital para liberação.

SEGURANÇA DO PACIENTE

CONTROLE DE INFECÇÕES

Siga estas orientações para tornar a sua internação ou de seu familiar segura.

- ▶ Sempre que estiver no ambiente hospitalar, realize a higienização das mãos com água e sabão ou com álcool gel antes e após tocar o seu familiar. As mãos são um meio de transmissão de infecção;
- ▶ Confira se a pulseira de identificação possui os dados corretos (nome e data de nascimento);
- ▶ Comunique todos os medicamentos que você toma;
- ▶ Comunique as alergias a determinados medicamentos;
- ▶ O paciente recebe todas as refeições necessárias. Não traga alimentos, evite possíveis contaminações.

Atenção ao Risco de Queda

Para evitar quedas no ambiente hospitalar não se esqueça:

- ▶ Mantenha as grades da cama elevadas;
- ▶ Antes de levantar-se, peça ajuda a equipe de enfermagem, não tenha pressa, sente-se no leito e certifique-se se os cateteres não estão atrapalhando seu caminho;
- ▶ Utilize calçados com solado de borracha, nunca ande somente de meias;
- ▶ Fique atento se suas medicações lhe deixam tonto ou sonolento;
- ▶ Em caso de queda, peça ajuda. **NÃO SE MOVIMENTE.**

HORÁRIOS

Visitação

► **UTI's:** 12h às 13h | 18h às 19h

Acesso UTI 1: recepção principal

Acesso UTI 2: recepção da emergência

► **Unidades de Internação:** 11h30 às 13h | 17h às 18h
(Maternidade, Águia, Beija-flor, Sabiá, Andorinha,
Unidade Cardiológica)

Acesso pela recepção principal

► **UTI Neonatal:** 11h30 às 13h e 17h às 18h

Pai e mãe acesso livre

► **Emergência:** 12h às 13h e 17h às 18h

Acesso pela recepção da emergência

TROCA DE ACOMPANHANTES: 06h às 08h | 14h às
15h e das 20h às 21h

HORÁRIO PARA CONFORTO ESPIRITUAL:

15:30 às 16:30

Quando solicitado pelo paciente ou familiar

HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES

Café da manhã: 07:30

Almoço: 11:00

Lanche da tarde: 14:30

Jantar: 17:00

Ceia: 20:00 – 23:00

CONTATOS E ASSISTÊNCIA

Ouvidoria:

Pode ser procurada para o registro de elogios, sugestões ou reclamações.

► O prazo para retorno do registro, caso solicitado, é de até 15 dias.

► ATENDIMENTO:

Segunda à sexta-feira - 8h às 12h | 13h às 17h

Presencial: recepção principal do Hospital Municipal

Telefone: 3272-3224

Internet: No site www.fsnh.net.br, no link ouvidoria | No e-mail ouvidoria@fsnh.net.br.

Plantão Administrativo:

O plantão administrativo está à disposição do paciente ou familiar 24h, todos os dias. Presta apoio administrativo à todos os setores e está diretamente relacionado à busca de soluções para problemas e imprevistos que afetam a rotina do hospital.

O setor pode ser procurado para resolutividade de problemas ocorridos no ambiente hospitalar.

Localização: recepção principal do Hospital

Telefone: (51) 3272-3204 / 3207

SERVIÇOS E ESPECIALIDADES —————

O Hospital oferece plantão 24 horas em Traumatologia, Clínica Geral, Gineco-obstetrícia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Neurocirurgia, Anestesiologia, Neonatologia e Plantonista de UTI/Intensivista.

Conta ainda com equipe técnica para atendimento ao Parto de Alto Risco, possui Unidades de Tratamento Intensivo (UTI) Neonatal, com 10 leitos e UTI Adulto, com 20 leitos, regulados através da Central de Regulação de Leitos do Estado.

Realiza internação nas seguintes especialidades:

- ▶ Clínica Geral | Cardiologia | Traumatologia
- ▶ Cirurgia Torácica | Cirurgia Geral | Cirurgia Vascular
- ▶ Neurocirurgia | Cirurgia plástica
- ▶ Neurologia Clínica | Psiquiatria | Obstetrícia
- ▶ Mastologia | Anestesiologia | Neonatologia | Tisiologia

Oferece ainda os serviços de:

- ▶ Fisioterapia
- ▶ Fonoaudiologia
- ▶ Terapia Ocupacional
- ▶ Psicologia
- ▶ Assistência Social

DIREITOS E DEVERES

O Sistema Único de Saúde (SUS) dispõe de uma legislação específica que determina os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde. **Conheça alguns dos seus direitos e deveres segundo a Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.**

Direitos:

1. Receber atendimento humanizado, atencioso, respeitoso, seguro e adequado as suas necessidades sem sofrer qualquer tipo de discriminação.
2. Ter acesso a nome e categoria do profissional que esta lhe atendendo, através do crachá visível.
3. Ter sua privacidade respeitada.
4. Receber informações objetivas e claras sobre sua doença, diagnóstico, tratamento proposto, riscos e alternativas de tratamento.
5. Ter acesso as informações no seu prontuário, assim como, autorizar formalmente um representante, para que tenha acesso às informações relativas ao seu estado de saúde e tratamento.
6. Ao indicar um procedimento cirúrgico ou alguns exames específicos, o médico esclarecerá os riscos e benefícios envolvidos, estes constarão em um termo de consentimento livre e esclarecido, o qual deve ser assinado pelo paciente ou seu representante legal, se de acordo.
7. O direito de recusa de tratamento ou procedimento proposto, assim como revogar consentimentos anteriores.
8. Toda pessoa deve ter seus valores, cultura e direitos respeitados.
9. Direito a sigilo e a confidencialidade de todas as informações pessoais.
10. A obtenção de laudo, relatório e atestado médico, sempre que justificado por sua situação de saúde.
11. O recebimento ou a recusa à assistência religiosa, psicológica e social.
12. A liberdade, de procurar uma segunda opinião, ou o parecer de outro profissional ou serviço.

DIREITOS E DEVERES

13. Identificação pelo nome e sobrenome civil, ou nome social, sendo assegurado o uso do nome de preferência;
14. Ter avaliação, orientação e manejo de sua dor;
15. O direito a acompanhante, pessoa de sua escolha, nas consultas, exames, nos casos de internação previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida;
16. Receber visita de acordo com as normas do hospital.

Deveres

1. Prestar informações apropriadas nos atendimentos, nas consultas e nas internações sobre seu histórico de saúde;
2. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas;
3. Seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou pela equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, que deve ser compreendido e aceito pela pessoa que também é responsável pelo seu tratamento;
4. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;
5. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;
6. Contribuir para o bem-estar de todos nos serviços de saúde, evitando ruídos, uso de fumo e derivados do tabaco e bebidas alcoólicas, colaborando com a segurança e a limpeza do ambiente;
7. Adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde;
8. Ter em mão seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.

Fundação de Saúde Pública de Novo Hamburgo
Hospital Municipal de Novo Hamburgo

3272-3272 | www.fsnh.net.br
facebook.com/fundacaodesaudenh