



**HOSPITAL ESTADUAL
DR. JAYME SANTOS NEVES**

MANUAL DE ORIENTAÇÕES

AO PACIENTE INTERNADO



SU MÁRIO

04 Boas Vindas

06 Direitos e Deveres do Paciente

- Direitos
- Deveres

10 Cuidados para Evitar a Infecção Hospitalar

- Higienização das Mãos
- Equipamentos
- Flores
- Objetos Pessoais
- Enxoval
- Camas
- Enfermidades
- Medidas de Prevenção Específicas

14 Internação do Paciente

- Identificação Correta do Paciente
- Termo de Consentimento
- Exames Externos
- Internações Cirúrgicas
- Transferências

18 Visitas e Acompanhantes

- Orientações Gerais
- Orientações para Visitantes das UTI's
- Horários de Visita

21 Serviço de Nutrição

- Refeição/alimentos para o Paciente
- Refeição/alimentos para o Acompanhante

23 Hotelaria

- Enxoval
- Higienização

25 Atendimento

- Assistência Multidisciplinar
- Conforto Espiritual
- Ouvidoria
- Canal de Denúncia

27 Informações Úteis

- Administração de Medicamentos
- Alta Hospitalar
- Solicitação de Cópia Prontuário Médico
- Resíduos de Serviço de Saúde
- Atendimento Ambulatorial

PREZADO CLIENTE,

O Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves – (HEJSN) é o maior hospital público do Espírito Santo, destinado 100% aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), e administrado pela Associação Evangélica Beneficente Espírito-Santense (AEBES), uma Organização Social Capixaba.

Disponibiliza atendimentos referenciados em urgência e emergência clínica, traumas ortopédicos e neurológicos, e gestação de alto risco. O HEJSN também é referência estadual em tratamento de queimados (CTQ).

Realizando em média 900 mil procedimentos por ano, o HEJSN tem como missão prestar assistência médico-hospitalar de urgência e emergência, com qualidade e indiscriminadamente, a todos os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Comprometido em oferecer o melhor atendimento, o HEJSN entende que o cuidado prestado ao paciente precisa ser praticado de uma forma ampla, envolvendo profissionais dotados de técnica, sensibilidade e empatia.

Este manual 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, serviços disponíveis e práticas assistenciais, tudo isto visando o seu bem-estar.

O HEJSN acolhe seus pacientes, familiares e acompanhantes e reafirma seu compromisso em oferecer uma assistência de qualidade.



SEJA BEM-VINDO!

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

DIREITOS

- O paciente tem direito a atendimento **digno, atencioso, respeitoso, humanizado e acolhedor** por todos os profissionais de saúde, sem preconceito ou discriminação de qualquer espécie, seja por classe social, raça, cor, idade, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, diagnóstico de estado de saúde, anomalia, patologia ou deficiência.
- O paciente tem direito de **ser identificado pelo nome e pelo sobrenome civil**, devendo existir, em todo documento do usuário (a), um campo para se registrar o nome social, independentemente do registro civil, sendo assegurado o uso do nome de preferência, não podendo ser chamado por número, nome da enfermidade, do agravo à saúde ou de forma genérica, por apelido ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas, preconceituosas ou discriminatória.
- O paciente tem direito a **identificar o profissional por crachá**, preenchido com o nome completo e o cargo, e/ou por outras formas de identificação que deverá ser mantido em local de fácil visualização.
- O paciente tem direito de **exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar** – conforme o regulamentado pelos órgãos competentes – contidas no Programa de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde.
- O paciente tem direito à **informações claras, simples, objetivas, respeitadas e compreensivas, sobre o seu estado de saúde**, a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas; ao que pode decorrer delas quanto aos resultados e riscos; à duração do tratamento; aos riscos e resultados dos exames realizados; à localização da sua patologia; à existência de necessidade de uso de anestesia, bem como seu tipo e duração; ao instrumental que será utilizado e parte do corpo afetada pelo procedimento, duração prevista dos procedimentos e tempo de recuperação; outras informações que forem necessárias.
- O paciente tem direito a **acompanhante**, pessoa de sua livre escolha, em consultas, exames e internações – nos casos previstos em lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida;
- O paciente tem o direito de **ter a sua crença espiritual e religiosa respeitadas, bem como de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa**, e ainda, tem o direito de decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde.



- O paciente tem direito ao **sigilo e à confidencialidade de todas as informações pessoais**, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública;
- O paciente tem direito à **morte digna e serena**, podendo expressar sua opinião (desde que seja capaz de exercer sua autonomia) à sua família, ou por um responsável indicado por livre escolha, e ainda, se almeja ou não o uso de tratamentos extraordinários, que podem ser dolorosos e causar sofrimento para prolongar a vida.
- O paciente tem direito à **dignidade e ao respeito**, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito.
- O paciente tem direito de **não ter nenhum órgão retirado do seu corpo sem a sua prévia autorização**, ou do seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.
- O paciente tem direito de ser **informado sobre todos os direitos** citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do hospital e sobre como se comunicar com as autoridades e lideranças do hospital para obter informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.
- O paciente tem direito a ter **um prontuário atualizado e elaborado de forma legível**, bem como de consultá-lo, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital previstas neste manual. O prontuário deve conter a identificação completa do paciente; sua anamnese (motivo do atendimento e/ou internação); o exame físico e complementares com os respectivos resultados; as hipóteses diagnosticadas e diagnóstico definitivo; os procedimentos ou tratamentos realizados; dados de observação e evolução clínica do tratamento e a prescrição médica/terapêutica diária, bem como a identificação, informação e avaliação clara dos profissionais da equipe prestadora dos cuidados e responsável pelas anotações, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição; outras informações que forem necessárias.
- Ao paciente é **garantido o consentimento livre, voluntário e esclarecido a quaisquer procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos**, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública, considerando que o consentimento anteriormente dado poderá ser revogado a qualquer instante, por decisão livre e esclarecida, sem que sejam imputadas às pessoas sanções morais, financeiras ou legais.

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

DEVERES

- O paciente e/ou o seu responsável legal têm o dever de **dar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde**, queixas, doenças preexistentes, enfermidades, hospitalizações e procedimentos médicos anteriores, histórico de uso de medicamentos, drogas e reações alérgicas e outras informações relacionadas à sua saúde.
- O paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.
- O paciente tem o dever de **demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas**, visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção da sua saúde, fazendo questionamentos e solicitando esclarecimentos sempre que tiver dúvidas.
- O paciente tem o dever de **seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional** que o assiste, seguindo o plano de tratamento proposto, devendo assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
- O paciente tem o dever de **conhecer e respeitar as normas e os regulamentos** do Hospital, por meio da Cartilha de Orientações aos Acompanhantes e Familiares.
- O paciente tem o **dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço** da instituição.
- O paciente tem o **dever de zelar** e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam, pelas propriedades do Hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento.
- O paciente tem o **dever de participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar** ou indicar quem o possa fazer.
- O paciente tem o **dever de respeitar e contribuir para o bem-estar de todos** que se encontram nas dependências do hospital, colaborando com a segurança e a limpeza do ambiente, evitando ruídos, e ainda, respeitando a legislação quanto à proibição de uso de fumo, derivados do tabaco e ingestão de bebidas alcoólicas, estendidos aos seus acompanhantes.
- O paciente **deve adotar comportamento respeitoso e cordial** com as demais pessoas que usam ou que trabalham neste estabelecimento de saúde.
- O paciente **não deve registrar imagens** (fotos/vídeos) nas dependências do hospital sem a devida autorização prévia, em razão da obrigação de confidencialidade e direito de imagem das pessoas ao redor e do hospital.



CUIDADOS PARA EVITAR A INFEÇÃO HOSPITALAR E MANTER A SEGURANÇA

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFEÇÃO HOSPITALAR (SCIH)

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é formado por uma equipe de profissionais especializados, **responsáveis por estabelecer normas e atuar na prevenção e controle das infecções** relacionadas a assistência à saúde (IRAS).

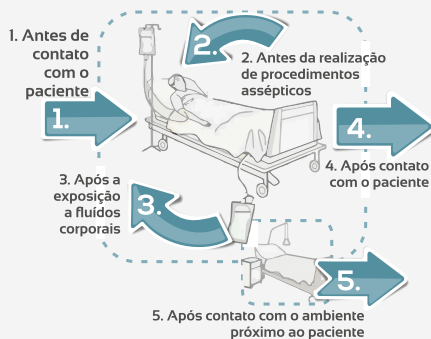
As IRAS são causadas pela presença de microrganismos (bactérias, fungos, vírus e protozoários), no corpo humano e, os principais sinais e sintomas podem ser: febre, dor no local afetado, alterações de exames laboratoriais, entre outros.

Familiares, acompanhares e visitantes podem contribuir para a prevenção das infecções adotando algumas medidas simples e eficazes, como:



01 HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS COM ÁGUA E SABÃO OU ÁLCOOL

A higienização das mãos com água e sabão ou álcool é a principal medida para a prevenção das infecções. Deve ser realizada pelos profissionais de saúde, acompanhantes e visitantes, principalmente antes e após contato com o paciente, e também nos momentos estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde.



02 CATETERES, SONDAS, CURATIVOS E EQUIPAMENTOS

Dispositivos (sondas e cateteres) e equipamentos devem ser manipulados apenas pelos profissionais de saúde. Estes dispositivos, quando manipulados de forma inadequada, podem contribuir para o surgimento de infecções.

03 FLORES

Não é permitida a entrada de flores ou plantas naturais ou artificiais dentro dos quartos dos pacientes, pois também podem ser fontes de infecção.

04 OBJETOS PESSOAIS

- Ao trazer pertences pessoais para o paciente, traga apenas o mínimo necessário, para que não haja acúmulo de objetos.
- Não é permitido o compartilhamento de objetos pessoais.
- Pertences do acompanhante/visitante não devem ser colocados em cima da cama do paciente, bem como, não se deve sentar na cama do paciente.

05 ENXOVAL

Somente deverão ser utilizadas roupas de cama e toalhas fornecidas pelo hospital.

06 CAMAS

Não sente, deite ou coloque pertences na cama do paciente. Utilize as poltronas e as cadeiras disponíveis nos quartos para o acompanhante.

07

ENFERMIDADE

Pessoas com qualquer doença transmissível, como gripe, conjuntivite, diarreia e febre de qualquer natureza, não devem realizar visita ao paciente.

08

MEDIDAS DE PRECAUÇÃO ESPECÍFICAS

- Não entrar nos quartos e nem cuidar de outros pacientes, pois pode ocorrer transmissão cruzada de microrganismos.
- Medidas de precaução específicas são adotadas na instituição e estão sinalizadas no leito do paciente, pois alguns destes possuem determinadas doenças infecciosas e necessitam de cuidados especiais. Portanto, é necessário obedecer às normas e rotinas da instituição, conforme sinalizados abaixo:

Precauções Padrão

Limite de visitante:



Higienização das mãos



Se houver riscos de respingos



Descarte adequado



Realizar desinfecção antes e após o uso Alcool 70%



Se houver contato com sangue e secreções

Conforme quantidade de visitantes estabelecida

Precauções de Contato

Limite de visitante:



Higienização das mãos



Quarto privativo ou distância de 1m entre leitos



Se houver contato com paciente e áreas próximas



Uso Individual (Realizar desinfecção antes e após o uso Alcool 70%)



Se houver riscos de respingos



Descarte adequado

Conforme quantidade de visitantes estabelecida

Precauções para Gotículas

Limite de visitante:



Higienização das mãos



Quarto privativo com porta fechada / Coorte



Uso pelo profissional no quarto Comum



Uso pelo paciente no transporte Comum

Restrito

Precauções para Aerossóis

Limite de visitante:



Quarto privativo com porta fechada / Coorte



Uso pelo profissional no quarto



Risco de Aerossolização



Uso pelo paciente no transporte Comum

Restrito

09

ALIMENTOS

Não é permitida a entrada de alimentos no hospital. A alimentação fornecida pela instituição faz parte do tratamento do paciente e o consumo inadequado de outros alimentos poderá prejudicar seu tratamento e recuperação, bem como ser fonte de contaminação por microrganismos.





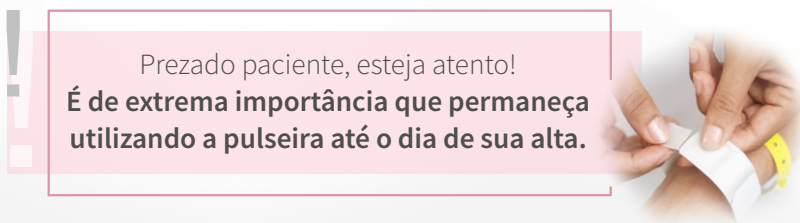
INTERNAÇÃO DO PACIENTE

Para realizar a internação do paciente é necessário apresentar os documentos solicitados pela instituição, sendo:

- Documento de identificação com foto (RG, CNH ou outro documento oficial emitidos pelos demais Órgãos do Governo);
- CPF;
- CNS – Cartão Nacional de Saúde;
- Na impossibilidade de o paciente assinar a sua internação, o responsável por ele deverá apresentar documento de identificação com foto e comprovação de vínculo de parentesco;
- Caso o paciente seja menor de idade e não seja emancipado nos termos da legislação vigente, também devem ser apresentados os documentos do seu responsável legal.

01 IDENTIFICAÇÃO CORRETA DO PACIENTE

Comprometidos em prestar uma assistência segura, entregamos ao paciente no momento da internação uma pulseira de identificação com seu nome completo e data de nascimento – assegurado o direito descrito no início deste manual – para checagem de sua identidade durante todo o período em que estiver internado. Caso seja identificada alguma irregularidade nas informações contidas na pulseira, acione imediatamente o profissional do hospital para realizar a devida correção, a fim de garantir que o devido cuidado seja direcionado e prestado à pessoa correta.



02 TERMO DE CONSENTIMENTO

O termo de consentimento é um documento que possibilita ao paciente expressar sua manifestação de vontade em permitir ou recusar a realização de determinado procedimento médico, seja invasivo ou não. Este documento é composto por informações acerca do tratamento/procedimento ao qual o paciente será submetido, que por sua vez é assinado após o profissional médico prestar todo esclarecimento necessário acerca dos benefícios e possíveis riscos, sendo assegurado ao paciente o direito de decisão quanto ao tratamento proposto.

03 EXAMES EXTERNOS

Durante sua internação, poderá surgir a necessidade de realizar exames fora das dependências do hospital. Quando isso acontecer, o paciente será informado com antecedência, sendo acompanhado por um profissional de saúde da instituição durante o trajeto.

INTERNAÇÕES CIRÚRGICAS

As internações cirúrgicas dos pacientes ambulatoriais (eletiva), e dos pacientes internados, ocorrem mediante agendamento eletivo. O agendamento é feito pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), após a solicitação médica.

Pacientes que internam para cirurgia eletiva deverão ser acompanhados pelo familiar responsável, e este segue com os pertences para o leito de destino no pós-operatório. Pacientes internados aguardando aquisição do material cirúrgico, poderá receber visita familiar, e o mesmo não poderá deixar pertences pessoais, exceto roupa, por risco de extravios. Caso o familiar entregue pertences ao paciente fora do que é preconizado, a instituição não se responsabilizará por extravios, perdas e danos.

Pacientes que são agendados via ambulatório, pelo NIR: os familiares devem aguardar na recepção do Centro Cirúrgico até o término da cirurgia, onde receberá o boletim médico, através do cirurgião responsável.

Pacientes encaminhados ao leito de destino: o auxiliar administrativo do Centro Cirúrgico informará ao familiar sobre a liberação do leito para internação, nos casos que se fizer necessário. O familiar deve se dirigir imediatamente à Recepção Principal para troca da identificação (crachá).

Ao dirigir-se ao Centro Cirúrgico, o paciente deve, anteriormente, retirar todos os adornos (anéis, brincos, colares, aliança, relógio e outros); Prótese dentária e óculos serão deixados sob a responsabilidade do setor de origem ou entregue ao familiar.

Os pacientes internados que aguardam agendamento cirúrgico serão informados pela equipe de enfermagem sobre o preparo cirúrgico (banho e jejum). Ao término da cirurgia, o RPA entrará em contato com o setor de destino e informará o quadro do paciente. A equipe de enfermagem comunicará ao familiar presente em leito, o término da cirurgia e o retorno do paciente ao setor.

TRANSFERÊNCIAS

Em algumas situações, poderá haver a necessidade de realizar a transferência do paciente para outra Instituição de Saúde para continuidade do tratamento e conforme a Portaria nº 077-R, não sendo necessária a anuência familiar. Neste momento, o paciente receberá enxoval descartável (camisola, lençol maca e cobertor).

O paciente/familiar serão informados acerca dessa necessidade, assim que o paciente for cadastrado na Central de Vagas do Estado, ficando sob a responsabilidade do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves providenciar o transporte até o local. Havendo a transferência do paciente da UTI para a enfermaria, ou para outro Hospital, será importante a presença de um acompanhante.



VISITAS E ACOMPANHANTES

A presença do visitante é de extrema importância para a recuperação do paciente, contribuindo para que o momento da internação seja mais leve e acolhedor. Dessa forma, é necessário estar atento e obedecer às normas internas para a manutenção do bom funcionamento e relacionamento entre paciente, familiares e instituição.


+ IMPORTANTE

As visitas são realizadas nos horários definidos pela instituição.

Em leitos de enfermaria está mantido ao usuário o direito de ter 01 (um) acompanhante para os casos amparados pela lei. São eles:

- Pessoas Idosas acima de 60 anos (Lei nº 10.741/2003).
- Crianças e adolescentes menores de 18 anos (Lei nº 18.063/1993).
- Pacientes com deficiência e/ou outras necessidades especiais (Lei nº 13.146/2015).

Nos leitos de isolamento e CTI não é permitida a presença de acompanhante.

A photograph of a young woman with long brown hair, smiling warmly as she hugs a young child from behind. The woman is wearing a light green jacket, and the child is wearing a white shirt and a pinkish-purple dress. The background is a bright, out-of-focus indoor setting, possibly a hospital hallway or a common area. The image is framed by a thin red border.

O acompanhante e visitante **devem estar sem sintomas gripais**, devendo permanecer com a máscara de proteção dentro do hospital, não circular pelos corredores, seguir as normativas da instituição e demais medidas de prevenção.

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA VISITANTES E ACOMPANHANTES

- Todos os visitantes/acompanhantes deverão utilizar a entrada da recepção respectiva ao acesso, conforme unidade de internação e apresentar documento de identificação original com foto para registro e liberação do acesso.
 - Para visitar a idade permitida é a partir de 12 anos* (leitos de enfermaria) com apresentação da certidão de nascimento e mediante a presença do familiar responsável maior de idade e a partir de 18 anos (leitos de CTI), sendo necessário apresentar documento de identificação oficial com foto. (*Em leitos de CTI somente com avaliação médica e da equipe multidisciplinar)
 - Somente pessoas acima de 18 (dezoito) anos poderão permanecer como acompanhantes, sendo permitido 01 (um) acompanhante por vez, por paciente.
 - Visitantes/acompanhantes receberão crachá adesivo de identificação, que deverá permanecer fixado na camisa durante todo período de visita e/ou acompanhamento ao paciente, devendo ser devolvido ao segurança do local no ato da saída.
 - O Hospital poderá solicitar a presença de um acompanhante em tempo integral nos casos em que julgar necessário.
 - Não é permitido adentrar em outras enfermarias e áreas exclusivas para funcionários.
 - Evite fazer barulho. Oriente-se deixar o celular no modo silencioso e não falar em voz alta.
 - É proibido fumar nas dependências do Hospital, de acordo com a portaria nº 731, artigo 4º, do Ministério da Saúde, e Lei 3868, de 24/06/2002.
 - Não é permitido o consumo de bebida alcoólica e drogas ilícitas nas dependências do Hospital.
 - Não é permitido entrar sem camisa e/ou com trajes de banho, bem como consumir alimentos nos corredores.
 - Para segurança do paciente e eficácia do tratamento, não manipule os aparelhos e equipamentos hospitalares.
 - O Hospital não se responsabiliza por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive joias, dinheiro, cartões de crédito, celulares e pertences em geral.
 - É importante seguir as orientações do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) descritas neste manual.
 - Não é permitido registrar imagens (fotos/vídeos) nas dependências do hospital sem a devida autorização prévia, em razão da obrigação de confidencialidade ao paciente e direito de imagem das pessoas ao redor e do Hospital.
 - Havendo necessidade, será fornecido aos acompanhantes/visitantes declarações de comparecimento. No entanto, os acompanhantes/visitantes, devem registrar a sua entrada pela recepção do Hospital. O documento deve ser solicitado ao Serviço Social.
 - O visitante deve respeitar o horário de encerramento das visitas, para que as rotinas de atendimento ao paciente tenham continuidade sem prejuízos.
 - Para os casos de visitas religiosas é necessário apresentar documento oficial com foto e a credencial de líder religioso.
 - O boletim médico está sendo realizado no momento da visita hospitalar.

02

ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES DAS UTI'S

- Em casos de intercorrências e/ou procedimentos com pacientes durante a visita, o visitante será orientado pela equipe a retirar-se do leito/box e aguardar na recepção da UTI até nova orientação.
- É de responsabilidade do visitante permanecer no box do paciente e não circular pelos corredores, nem entrar em box de outros pacientes, diante do risco de transmissão cruzada de infecção.
- A visita estendida nas UTI's é uma concessão Institucional, a mesma poderá ser suspensa mediante avaliação da equipe. Para o bom funcionamento do setor, o visitante que estiver com visita estendida liberada, obrigatoriamente, deverá participar das orientações sobre as normas internas das UTI's que acontece diariamente.
- Pensando na segurança e bem-estar de todos os pacientes, informamos que o não cumprimento das normas previstas poderá acarretar a suspensão da visita estendida;
- Paciente em UTI não conta com acompanhante.
- O boletim médico das UTI's referente ao quadro clínico atual do paciente, será informado a família de forma presencial e diária pelo médico intensivista. Apenas 1 (um) familiar de referência de cada paciente deve comparecer ao hospital para receber as informações acerca do quadro clínico.

TROCA DE ACOMPANHANTES

1	Maternidade / Centro Obstétrico	7h às 9h / 17h às 19h	Recepção da Maternidade
2	Unid. Inter. Térreo A / Unid. Inter. 5º A e B 6º A e B	7h às 9h / 17h às 19h	Recepção Principal (a partir das 18h51 dirigir-se a Recepção da Urgência e Emergência)
3	CTQ	12h às 13h / 17h às 19h	Recepção Principal (a partir das 18h51 dirigir-se a Recepção da Urgência e Emergência)
4	Sala Amarela / Sala Laranja Unid. Inter. Térreo B	7h às 9h / 17h às 19h	Recepção Urgência e Emergência
5	Acolhimento	7h às 9h / 17h às 19h	Recepção da Maternidade (sem saída adicional)

Caro acompanhante, a troca de acompanhantes deve ser feita obrigatoriamente na Recepção respectiva de acesso, sendo extremamente importante que respeite o local e horários estabelecidos pela instituição.

03

HORÁRIOS DE VISITA E BOLETIM MÉDICO CONFORME A CARTILHA DE ORIENTAÇÕES



SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

A dieta do paciente é prescrita pelo médico e/ou nutricionista para atender as necessidades do momento, levando em consideração as características do paciente. É proibido o consumo de alimentos adquiridos fora da dieta hospitalar.

A alimentação fornecida pela instituição faz parte do tratamento do paciente e o consumo inadequado de outros alimentos poderá prejudicar seu tratamento e recuperação.

01

REFEIÇÃO/ ALIMENTOS PARA O PACIENTE

Caso o paciente tenha vontade de consumir alimentos que o cardápio padrão do hospital não disponibilize, será necessário solicitar a avaliação da nutricionista para que esta avalie e, se necessário, autorize a entrada de alimentos através de um documento institucional. O Serviço de Nutrição e Dietética do hospital está à disposição de segunda a sexta-feira das 8h às 17h.

Cada paciente possui uma dieta específica, de acordo com a patologia e com o seu tratamento. Por esse motivo, não é permitida a troca de refeições entre pacientes. Converse com o médico e com a nutricionista do setor em que se encontra internado para ajustes; As refeições de pacientes internados serão servidas nos leitos nos seguintes horários:

REFEIÇÃO	HORÁRIO	HORÁRIO
Setores	Unidades de Internação / UTI's	CTQ / UTQ
Café da manhã	7h às 8h	9h
Almoço	11h às 13h	13h
Lanche	15h às 16h	17h
Jantar	18h às 18h30	20h
Ceia	20h às 21h30	

REFEIÇÃO/ ALIMENTOS PARA O ACOMPANHANTE

É permitido acompanhante para pacientes de pessoa idosa (acima 60 anos), menores de 18 anos, gestantes ou portadores de deficiências conforme normativa interna, internados em leitos de enfermarias. Os acompanhantes têm direito a realizar o desjejum, almoço e jantar no refeitório do hospital, conforme horário estipulado informado na cartilha do acompanhante.

Não é permitida entrada de alimentos para serem consumidos próximos ao paciente, evitando assim, dificultar o tratamento do mesmo. Os alimentos servidos nas refeições dos acompanhantes não poderão ser ofertados aos pacientes.

HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES DOS ACOMPANHANTES (REFEITÓRIO):

REFEIÇÃO	HORÁRIO
Café da manhã	5h45 às 7h
Almoço	Horário em acordo com o setor informado na Cartilha de Orientação aos Usuários
Jantar	19h15 às 20h15

LANCHONETE

O hospital conta com uma lanchonete, situada no setor Térreo, ao lado da Recepção Principal, que oferece lanches completos, doces e salgados. O local funciona das 7h às 18h30 e conta com serviço de restaurante no horário de 11h até 14h.





HOTELARIA

01 ENXOVAL

- O paciente tem direito a 01 (um) kit de enxoval diário (dois lençóis e uma fronha), que será recolhido a cada dia subsequente, mediante novo kit, pela equipe de enfermagem, após o banho do paciente.
- Cobertores ou peças de enxoval avulsas devem ser solicitadas ao setor de Rouparia mediante a necessidade e/ou troca de peça suja.
- O enxoval fornecido pelo hospital é de uso exclusivo do paciente.
- Não será permitido o acúmulo de peças no apartamento/enfermaria.

02

HIGIENIZAÇÃO

- As rotinas de limpeza e desinfecção do hospital seguem as normas técnicas da vigilância sanitária.
- A limpeza é realizada **uma vez ao dia** ou sempre que for necessário.
- Paciente/visitante/acompanhante: **colabore** mantendo o ambiente limpo.



ATENDIMENTO

01 ASSISTÊNCIA MULTIDISCIPLINAR

A Instituição possui uma **equipe multidisciplinar**, direcionada à assistência direta aos pacientes. É composta por assistentes sociais, equipe de enfermagem, farmacêuticos, fisioterapeutas, médicos, nutricionistas, psicólogos, terapeuta ocupacional e fonoterapeutas.

02 CONFORTO ESPIRITUAL

O hospital conta com o **Serviço de Capelania**, que oferece assistência espiritual e religiosa aos pacientes, familiares e profissionais de saúde, no intuito de ofertar um cuidado integral, como preveem a OMS (Organização Mundial da Saúde) e a PNH/SUS (Programa Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde).

Com o objetivo de proporcionar conforto e acolhimento para o enfrentamento de situações vividas, o Serviço de Capelania atua por meio de visitas leito a leito, celebrações, momentos musicais, meditação e oração, dentre outros.

Contato com a Capelania:

☎ 27 3331-1700

@ capelania@hejsn.aebes.org.br

Por meio de solicitação à Equipe de Assistência
Ou na sala do Serviço de Capelania, localizada no
Jardim Central

03

OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria do Hospital é o principal canal de comunicação entre os clientes e a instituição, tendo como objetivo promover o aprimoramento dos serviços oferecidos, por meio do qual são realizadas **pesquisas de satisfação e atendimento pessoal**.

Neste veículo, são registradas críticas, sugestões e elogios, que posteriormente, serão analisados e encaminhados para os setores competentes para realizarem as tratativas e providências necessárias, mantendo o cliente informado através de feedback.

O serviço está em funcionamento presencial e por telefone, de 7h às 19h, de domingo a domingo, na sala da Ouvidoria, localizada na Recepção Principal. O atendimento aos clientes é realizado pessoalmente, ou através dos seguintes canais de comunicação:

@ ouvidoria@hejsn.aebes.org.br

☎ 27 3331.7676 | 27 3331.7524

27 99264.5259



04

CANAL DE DENÚNCIA

O Canal de Denúncias da AEBES é a ferramenta adequada para demonstrar o compromisso institucional com o alto padrão de qualidade, integridade, transparência, conduta e comportamento ético em suas atividades. Por meio deste canal, **é possível realizar denúncias de forma sigilosa e imparcial**, nos quais estão disponíveis para os funcionários, público externo, fornecedores e parceiros de negócios.

As formulações das denúncias derivam sobre a qualquer violação da lei, do Código de Conduta e das Políticas de Integridade da AEBES, ou qualquer outra questão que possa impactar a empresa e sua reputação.



INFORMAÇÕES ÚTEIS

01

ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

- Os medicamentos de uso habitual serão listados pelo farmacêutico na admissão do paciente à instituição, e serão discutidos com o médico assistente quanto à reconciliação medicamentosa;
- Nos casos de prescrição de medicamentos que sejam fornecidos pelos programas da Secretaria da Saúde, sejam importados diretamente pelo paciente/familiar e advenham de prescrições de medicamentos não padronizados e de uso habitual do paciente, ou outras situações excepcionais, o farmacêutico será acionado para intermediação e avaliação técnica dos referidos medicamentos.
- Antes de administrar qualquer medicamento ao paciente, todo profissional deve **identificá-lo**, informando a sua indicação, bem como intervalo de administração.
- Caso o paciente apresente qualquer desconforto ou mal-estar, durante ou após a administração de medicamentos, **informe ao farmacêutico e/ou ao médico** para que sejam tomadas as providências necessárias.
- Importante relatar ao profissional de referência sobre a existência de **alergias** para que sejam tomadas as devidas precauções.

02

ALTA HOSPITALAR

A alta do paciente ocorrerá quando o **médico responsável** por este comunicar à equipe de enfermagem e ao internado, prescrevendo a referida alta no prontuário registrado através de sistema próprio.

No momento da alta, o paciente e seu acompanhante receberão todas as orientações necessárias sobre a **continuidade dos cuidados** em sua residência, devendo este e aquele, se certificarem de que recebeu e compreendeu todas as orientações e informações esboçadas.

! Não se ausente da Unidade de Internação sem prévia autorização do enfermeiro responsável e sem acompanhamento da enfermagem.

Paciente/acompanhante: Organize todos os seus pertences para que nenhum objeto seja esquecido no quarto.

Se no momento da alta médica o paciente for encaminhado para acompanhamento ambulatorial no HEJSN, o setor de internação agendará sua avaliação para a especialidade e informará o dia e horário de atendimento.

Necessário apresentar no dia da consulta: documento de identificação com foto e guia de referência e contra – referência.

03

SOLICITAÇÃO DE CÓPIA PRONTUÁRIO MÉDICO

A solicitação de cópia de prontuário médico, deve ser feita **pessoalmente na Recepção do SAME, anexo à Recepção Principal do HEJSN**, de segunda a quinta, de 8h às 16h, e às sextas, de 8h às 15h, mesmo local e horário em que a cópia é retirada pelo solicitante após finalização do pedido.

Somente o **paciente ou seu representante legal** tem o direito de solicitar e receber cópia de seu prontuário. Nos casos de pacientes menores, seus pais ou responsáveis poderão solicitar e receber o prontuário.

No caso de paciente vivo, o fornecimento da cópia do prontuário deverá ser autorizado, quando solicitado pelo próprio paciente ou por procurador mediante apresentação de procuração com firma registrada em cartório.

No caso de paciente vivo e incapaz, o fornecimento da cópia do prontuário deverá ser autorizado, quando solicitado pelo por representante legal mediante apresentação de procuração com firma registrada em cartório ou apresentação de curatela.

No caso de **paciente falecido**, de acordo com a Recomendação CFM nº 3/2014, o fornecimento da cópia do prontuário deverá ser autorizado, quando solicitado pelo cônjuge/companheiro sobrevivente do paciente falecido e, sucessivamente, pelos sucessores legítimos do paciente em linha reta (pai e filho; avô e neto; bisneto e bisavô; sucessivamente) ou colaterais até o quarto grau (irmãos; tios; sobrinhos e primos), desde que documentalmente comprovado o vínculo familiar e observada a ordem de vocação hereditária.

O solicitante pode, no momento da solicitação, mediante preenchimento de formulário específico, autorizar o recebimento do prontuário por terceiros.

04

RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE

O Hospital Estadual Dr^o Jayme Santos Neves possui um Plano de Gerenciamento de Resíduos, que respeita as exigências vigentes para um sistema sustentável de resíduos gerados. O consumo consciente de materiais descartáveis, como copos plásticos, toalhas de papel e outros, é uma forma de cidadania, de preservação do meio ambiente e dos recursos naturais do nosso planeta.

Além disso, no HEJSN os resíduos são separados no momento e local de sua geração, de acordo com as características e os riscos envolvidos, sendo:

● **Lixeira de resíduo “comum”:** Restos de comida, fralda, papel higiênico, copos descartáveis, máscaras, papéis, plásticos, etc. Nesta lixeira é disponibilizada saco de lixo na cor preta.

● **Lixeira de resíduo “infectante”:** Materiais utilizados após a assistência ao paciente, que apresente material biológico. Exemplo: sangue, excreções, secreções. Nesta lixeira é disponibilizado saco de lixo na cor branca leitosa ou vermelha.

● **Lixeira de resíduo “químicos”:** pilhas, baterias, lâmpadas, medicamentos, materiais de assistência a paciente em tratamento quimioterápico. Nesta lixeira é disponibilizado saco de lixo na cor laranja.

Observação: Materiais utilizados na Assistência, capazes de cortar ou perfurar pacientes, são descartados em local específico pela equipe de enfermagem, imediatamente após a manipulação. Exemplo: agulhas, ampolas de vidro.

O descarte correto e responsável evita acidentes, e preserva o meio ambiente, sendo uma responsabilidade de todos nós!

05

ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Se no momento da alta médica você for encaminhado para acompanhamento ambulatorial no HEJSN, o setor de internação irá agendar sua avaliação para a espacialidade e lhe informará o dia e horário de atendimento.

Necessário apresentar no dia da consulta:

- Documento de identificação;
- Guia de referência e contra referência.

EXPEDIENTE

ELABORAÇÃO

*Direção Geral, Diretora de Cuidados Integrals e
Equipe do Atendimento ao Cliente e Multidisciplinar*

PRODUÇÃO GRÁFICA

*Adrieli Zuchetto - Publicitária
Anderson Rios - Publicitário*

FOTOGRAFIA

Banco de Imagens

Atualizado em: 03/11/2022



**HOSPITAL ESTADUAL
DR. JAYME SANTOS NEVES**



Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves

Av. Paulo Pereira Gomes, s/n – Morada de Laranjeiras

Serra | ES - CEP 29.166-828

27 3331.7500