



# Cartilha do Paciente

**UDI**  
HOSPITAL

REDE D'OR



# Índice

- 4** Boas-Vindas
- 4** Introdução
- 5** Direitos dos Pacientes e Acompanhantes
- 10** Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Familiares
- 10** Internação
- 10** Acomodações
- 11** Acessibilidade
- 12** Visitas aos Pacientes
- 12** Orientações Gerais
- 13** Transferência Interna
- 13** Alta Hospitalar
- 14** Hotelaria
- 15** Serviço de Nutrição
- 15** Acompanhantes
- 16** Modelo Assistencial: Centrado no Paciente
- 16** Qualidade e Segurança do Paciente
- 17** Metas Internacionais de Segurança do Paciente
- 22** Plano Terapêutico
- 23** Isolamento Hospitalar - Precauções para Isolamento
- 24** Segurança nas Dependências da Instituição
- 24** Prevenção de Incêndio
- 24** Fumo
- 24** Ouvidoria
- 25** Localização
- 25** SAME - Serviço de Arquivo Médico
- 26** Aviso de Golpe Telefônico

## **Boas-Vindas!**

O **UDI Hospital** oferece leitos de internação para adultos e crianças, além de disponibilizar instalações modernas para prestar atendimento de qualidade aos seus acompanhantes, familiares, responsáveis e visitantes. Humanização, cuidado, atenção e respeito são palavras que orientam todas as atividades das equipes.

Neste guia, você terá acesso a estas informações e muito mais durante a sua permanência na Instituição. **Seja bem-vindo(a)!**

## **Introdução**

O UDI Hospital apresenta seu Manual de Orientações ao Paciente e Acompanhantes, desenvolvido para orientá-lo durante o seu atendimento e permanência na instituição.

Este manual destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes). Sua finalidade é fornecer informações importantes aos usuários de nossos serviços, apresentando práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

## **Direitos dos pacientes e acompanhantes**

### **1. FINALIDADE**

Estabelecer processos que apoiem os direitos, deveres e responsabilidades dos pacientes e seus familiares.

### **2. ABRANGÊNCIA**

Institucional.

### **3. DESCRIÇÃO**

Os direitos do paciente e da família são o elemento fundamental de todos os contatos entre o hospital, sua equipe, pacientes e familiares. A instituição reconhece sua responsabilidade no desenvolvimento e na implementação de diretrizes que protejam e assegurem os direitos e as responsabilidades do paciente e de seus familiares. Com base nas leis, estatutos e regulamentos vigentes, e apoiada nos valores de

seu Código de Ética, adotamos a declaração abaixo como norteadora do que identifica como direitos e responsabilidades de seus usuários.

Apesar da legislação brasileira, existem instituições de saúde que consideram criança a pessoa até 12 anos de idade, outras até 17 anos, 11 meses e 29 dias, cada unidade deve definir o limite de idade de atendimento na pediatria. Na geriatria são atendidos os idosos (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos).

Em nossa unidade, o atendimento pediátrico abrange indivíduos de até 12 anos, 11 meses e 29 dias.

Quando algum direito for ferido ou responsabilidade não cumprida, o líder da unidade deverá ser acionado para garantir sua adequação, enquanto representante da instituição.

#### 4. PROCEDIMENTOS

### **Direitos dos pacientes e familiares**

1. Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem qualquer preconceito ou discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, anomalia, patologia ou deficiência;
2. Ser identificado por nome completo e data de nascimento, e tratado pelo seu nome de registro civil ou nome social, caso seja sua preferência. A identificação não deve ocorrer de modo genérica ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
3. Poder identificar os profissionais por meio de crachás visíveis, legíveis e/ou por outras formas de identificação de fácil percepção;
4. Receber informações sobre normas da instituição para proteção de pertences pessoais;
5. Receber informações claras, simples e compreensíveis por parte da equipe que o assiste, adaptadas à sua condição cultural, a respeito do seu diagnóstico, das opções terapêuticas e dos riscos envolvidos;

6. Receber informações sobre os medicamentos que lhe são administrados, bem como a procedência do sangue e hemoderivados antes de recebê-los, com direito à recusa, desde que atestado na presença de testemunha;
7. Receber tratamento hospitalar adequado para controlar e minimizar dores físicas, de acordo com as diretrizes e os protocolos clínicos da instituição;
8. Consentir ou recusar, após receber informações completas, procedimentos diagnósticos, preventivos ou terapêuticos, salvo nos casos que acarretem risco à saúde pública;
9. Indicar, por sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisão para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados, procedimentos e medidas de ressuscitação ou outros cuidados de sustentação da vida (aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados);
10. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com a legislação vigente e conforme normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizados sobre o histórico do paciente, princípio e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
11. Ter resguardado o sigilo e a confidencialidade de toda e qualquer informação, mesmo após a morte, salvo nos casos de risco à saúde pública;
12. Receber ou recusar assistência religiosa, psicológica e social;
13. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa de qualquer credo, bem como seus valores éticos e culturais;
14. Ter garantida a preservação de sua imagem, identidade, privacidade, integridade física, psíquica e moral, independentemente de seu estado de consciência;
15. Ter direito a um acompanhante de sua livre escolha, nas consultas, nos exames e na internação nos casos previstos por lei, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida, de acordo com as normas da instituição;

16. Participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos acerca de dúvidas e resultados do cuidado e do tratamento, assim como de resultados não previstos;

17. Solicitar segunda opinião ou parecer de outro profissional, bem como a substituição do médico responsável pelo seu atendimento, em qualquer fase do tratamento, conforme política da instituição;

18. Ter assistência respeitosa e com compaixão no fim da vida e ser tratado com dignidade e respeito após a morte, levando em consideração a sua prática religiosa e cultural, sem que nenhum órgão ou tecido de seu corpo seja retirado sem autorização prévia do paciente, da família ou do responsável legal;

19. Expressar e ser ouvido em suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da Ouvidoria ou qualquer outro mecanismo existente, sendo respeitado em sua privacidade e confidencialidade.



## **Situações especiais**

**1. Assegurar às crianças, aos adolescentes, aos indivíduos com necessidades especiais e aos idosos seus direitos de acordo com a legislação vigente e a política institucional.**

### **1.1 Sendo criança ou adolescente:**

- Ter a mãe ou o pai como responsável pelas decisões e interesses;
- Manter a continuidade das atividades escolares;
- Continuar recebendo estímulo à recreação.

### **1.2 Sendo idoso:**

- Assegurar o direito a acompanhante e proporcionar as condições adequadas para sua permanência em tempo integral segundo critério médico;
- Garantir atenção integral, em especial àqueles acometidos por doenças que afetam majoritariamente os idosos.

## **Deveres e responsabilidade dos pacientes**

1. Fornecer informações completas e verídicas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos, drogas, alergias, procedimentos médicos progressos, ocorrência de doença transmissível e outros problemas relacionados à sua saúde;
2. Solicitar esclarecimento caso não tenha compreendido as informações e orientações recebidas;
3. Seguir as instruções e o tratamento proposto pela equipe multiprofissional responsável pelo seu cuidado e assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados, assim como pelo descumprimento das orientações da equipe de saúde;
4. Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da instituição;
5. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento;
6. Adotar comportamento cordial e respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia;
7. Contribuir para um ambiente saudável, sendo proibido ruídos e o uso de bebidas alcóolicas, tabaco ou derivados. Isto se estende a acompanhantes e visitantes, visando manter a segurança e limpeza do ambiente;
8. Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação e/ou atendimento ambulatorial, ou indicar o responsável legal e financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças nesta indicação;
9. Notificar à equipe responsável pelo seu tratamento sobre qualquer mudança inesperada que ocorra em relação à sua condição de saúde;
10. Consumir somente alimentos fornecidos pelo hospital, sendo terminantemente proibido oferecer ao paciente internado alimentos de procedência externa.

11. Comunicar ao médico e enfermagem a necessidade de uso de medicamento próprio;
12. É proibido filmar, fotografar ou veicular imagens de profissionais, procedimentos e dependências do hospital.
13. É proibido ao acompanhante utilizar os leitos de enfermaria ou o leito do paciente para repouso.
14. Não é permitido manusear por conta própria materiais e equipamentos como soros, válvulas de gases, entre outros;
15. Usar roupas adequadas ao entrar ou permanecer nas áreas comuns do hospital. Não é permitido adentrar o hospital com trajes de banho e recomenda-se evitar shorts, bermuda, minissaia, camiseta, regata, top ou calçados abertos;
16. Não é permitida a entrada de flores ou alimentos externos nas dependências da instituição, tanto para consumo de pacientes quanto de familiares/acompanhantes. A restrição aplica-se a qualquer setor no qual ocorra atendimento, seja Emergência, seja Unidade de Internação ou Unidade de Terapia Intensiva, bem como setores onde ocorra realização de exames e/ou cirurgias (Hemodinâmica e Centro Cirúrgico). A entrada de alimentos de origem externa traz riscos à segurança do paciente devido à possibilidade de contaminação e toxinfecção alimentar, considerando o fato de que o armazenamento, preparo e transporte desses alimentos não é gerenciado e validado pelas equipes do hospital. Além disso, inviabiliza o controle adequado da dieta prescrita. Possíveis exceções serão tratadas entre Nutrição e SCHI de forma consensual;
17. Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for considerado finalizado;
18. Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades relacionadas deverão ser exercidas por seus responsáveis legais, devidamente habilitados.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria Nº 1.820, de 13 de Agosto de 2009. Dispõe sobre direitos e deveres dos usuários de saúde. Ministério da Saúde.

BRASIL. Estatuto do Idoso 3ª ed./ Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente/ Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

FENAPAE, 2007. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde: Organização Mundial de Saúde, tradução e edição Edusp, São Paulo, 2003.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. 7ª ed. Rio de Janeiro: CBA, 2020.



## Internação

A Recepção principal é responsável pelo acolhimento dos pacientes por meio das seguintes atividades:

- Formalização do processo de internação nas cirurgias eletivas;
- Solicitação de autorização do convênio para internações de urgência;
- Comunicação ao médico assistente sobre a internação do paciente.



## Acomodações

Todos os leitos da instituição buscam promover um ambiente confortável, atendendo a exigentes critérios de qualidade e segurança do paciente.

## **i** Instruções gerais:

Mantenha seus pertences bem guardados e utilize o cofre conforme a necessidade. Informamos que a instituição não se responsabiliza por objetos pessoais de pacientes e familiares, tais como: celular, joias e similares, notebook ou valores deixados no apartamento.

Verifique se nada está sendo esquecido no momento da alta.

**Para programar o cofre, acione a manutenção no ramal 7844, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00. Nos demais horários, acione o líder de atendimento no ramal 9470 ou 7850.**

## **Acessibilidade**

A instituição teve sua estrutura projetada desde a fundação para prover ao cliente o que há de mais atual no setor de arquitetura para a saúde, aliando estética, conhecimento técnico e normativo e uma estrutura segura para receber nossos clientes.

Dispomos de uma infraestrutura elaborada para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e/ou necessidades especiais.

## **Visitas aos pacientes**

Todo visitante/acompanhante é bem-vindo e deverá seguir as medidas de prevenção às infecções hospitalares, conforme recomendação do **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar**, durante todo o período de visita ao paciente internado. Isso inclui realizar a higiene das mãos antes de entrar e após sair do quarto. Leia e siga atentamente às instruções localizadas junto às pias e aos dispensadores de álcool em gel.

De acordo com o quadro clínico do paciente e pensando em seu bem-estar, o número de visitantes poderá ser limitado conforme horários abaixo:

- **Horário de Visita:** 9h às 18h

Visando a segurança do paciente, não é recomendada a entrada com alimentos nos quartos. Alimentos comprados na lanchonete e/ou restaurantes do hospital devem ser consumidos preferencialmente no local, uma vez que podem interferir no tratamento do paciente.

Não é permitida a entrada de pessoas com sinais de embriaguez ou usando trajes de banho, shorts, bermuda, minissaia, camiseta, regata, top ou calçados abertos.

Não é permitida a entrada de flores.

- **Horário de troca de acompanhante:**  
6h às 8h e das 18h às 20h

## **Orientações gerais**

Nossa instituição conta com uma equipe multiprofissional para atendimento aos pacientes. Conhecer os integrantes da equipe é importante para o seu atendimento.

Estamos à disposição caso queira receber a visita de líderes religiosos. **Se precisar de ajuda para localizar representantes de qualquer religião, entre em contato com o líder de atendimento, no ramal 9470 ou 7850.**

Qualquer intercorrência na unidade deve ser comunicada ao enfermeiro do setor. A Enfermagem deve ser informada quando o acompanhante/visitante for se ausentar do hospital ou quando houver a trocas de pessoas junto ao paciente.

Informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de de saúde do paciente são de extrema importância, assim como alergias, doenças prévias, restrições de caráter religioso ou cultural, medicamentos de uso contínuo (com informação se o paciente está em posse do seu medicamento), procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde do paciente.

- Siga as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional;
- Respeite os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviços da instituição;
- Zele pelos bens e pelas propriedades do hospital, colocados à sua disposição visando ao conforto e tratamento. Solicite a mesma postura de outros visitantes;
- Respeite as orientações quanto à manipulação de equipamentos e dispositivos que estejam conectados aos pacientes. Esta atribuição é de responsabilidade da equipe assistencial;
- Participe ativamente do plano de tratamento, do plano educacional e siga as orientações de alta durante toda a internação, tirando todas as suas dúvidas com a equipe.

## **Transferência interna**

Se for necessária a transferência do paciente para outra unidade/ setor onde não é permitida a entrada de objetos pessoais, os pertences serão entregues ao acompanhante. Se o paciente estiver sem acompanhante, a equipe assistencial irá relacionar os pertences e encaminhá-los para o Líder de Atendimento, com o acompanhamento da Segurança Física.

Solicitamos que o acompanhante não permaneça no leito após a transferência, apenas se houver previsão de retorno do paciente para o mesmo leito, como nos casos de transferência para realização de exames ou procedimentos.

## **Alta hospitalar**

Após a assinatura da alta pelo médico, o paciente ou seu responsável deverá aguardar no quarto o contato da equipe multidisciplinar, que dará as orientações de alta hospitalar para continuidade do cuidado em domicílio.

Após a alta, o paciente e seu acompanhante deverão deixar o quarto no prazo de 30 minutos, com tolerância máxima de 1 hora. Caso permaneçam na acomodação após este período, todas as despesas não cobertas pelo convênio passam a ser de sua própria responsabilidade.

Caso seja um paciente particular ou possua eventuais serviços especializados não cobertos pelo plano de saúde, deverá dirigir-se à **Tesouraria localizada no térreo, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou entrar em contato pelos ramais 7830 e 7839**. Caso a alta seja dada em outros horários, a equipe de Tesouraria entrará em contato no primeiro dia útil subsequente à alta para fornecer informações sobre a conta hospitalar.

Ao deixar o quarto, verifique se nada está sendo esquecido. Informamos que o hospital não se responsabiliza por objetos como celulares, notebooks, joias ou valores deixados nos apartamentos.

**A tesouraria responde pelo WhatsApp: (98) 9 9136-9504.**

Exames de imagens e análises clínicas pendentes ficarão disponíveis em: <https://www.rededorsaoluiz.com.br/hospital/udi/paciente/resultado-exames>. Caso haja necessidade de retirar pessoalmente os exames realizados durante a internação, a solicitação deve ser feita no guichê de retirada de exames, que fica localizado no térreo, próximo à Imagem 1.



## **Hotelaria**

Para a limpeza dos apartamentos e ambientes comuns, são utilizados produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas, padronizadas e validadas pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Dispomos de um cronograma diário de limpeza.

**A Hotelaria tem ramal próprio (7852) para solicitação de itens do enxoval hoteleiro (lençol, toalhas) ou, quando necessário, limpeza adicional.**



## **Serviço de Nutrição**

O Serviço de Nutrição e Dietética é responsável pelo preparo, organização e distribuição de refeições, que são adaptadas de acordo com as prescrições médicas e condutas dietoterápicas da nutricionista.

No prazo de até 24 horas após a internação, a nutricionista visita o paciente para realizar a triagem nutricional.

## Horários previstos para entrega das refeições:

DISTRIBUIÇÃO			
PACIENTE		ACOMPANHANTE	
Desjejum	6h às 7h	Desjejum	6h às 7h
Café da Manhã	9h às 10h		
Almoço	12h às 13h	Almoço	12h às 13h
Lanche da Tarde	15h às 16h		
Jantar	18h às 19h	Jantar	18h às 19h
Ceia	21h às 22h		

Para melhor controle e efetividade do tratamento, solicitamos que não traga nenhum alimento para consumo do paciente. Caso seja solicitada a troca de algum item da bandeja ou cardápio, a Nutrição entregará o pedido em até uma hora. Na alteração de prescrição de dieta, a troca será realizada na refeição seguinte.

**Em caso de dúvida ou necessidade de orientação, consulte o Serviço de Nutrição pelo ramal 7836.**

### Acompanhantes

Segundo a Lei Nº 10.689, de 30 de Novembro de 2000, sobre a permanência de acompanhantes de pacientes internados nas unidades de saúde do Estado, os acompanhantes elegíveis recebem refeição (desjejum, almoço e jantar).

Alguns convênios cobrem as refeições do acompanhante. Verifique a cobertura com seu convênio ou informe-se na Administração.

## **Modelo Assistencial: Centrado No Paciente**

O cuidado centrado no paciente significa reconhecer que suas necessidades estão em primeiro lugar. Este cuidado oferece uma assistência individualizada, integral e humanizada, com envolvimento do paciente e/ou responsável durante todo o atendimento/internação.

Com o intuito de promover a Segurança Assistencial, relacionamos algumas orientações da Equipe Assistencial, a fim de instruir o paciente e o acompanhante quanto às melhores Práticas Assistenciais; dessa forma, visamos garantir a segurança dos nossos pacientes e colaboradores, assim como consolidar o fluxo de comunicação entre as equipes e os usuários dos nossos serviços. É importante que o paciente e seus familiares e cuidadores conheçam os riscos dos procedimentos e comuniquem as equipes do hospital sobre quaisquer informações e/ou dúvidas que possam surgir. Todas as informações relevantes serão registradas em prontuário e fornecidas ao paciente e/ou familiar.

### **Equipe multidisciplinar**

O hospital preocupa-se em oferecer, além de segurança e qualidade técnica, tranquilidade no momento da internação, e conta com uma equipe altamente especializada para atender os pacientes internados.

Nossa equipe multidisciplinar atua priorizando uma assistência individualizada, focada no bem-estar e tratamento do paciente, para que sua hospitalização seja a mais breve possível e que o cuidado tenha continuidade em casa.

O hospital identifica e adota medidas a fim de superar ou reduzir barreiras linguísticas que possam dificultar o acesso, a comunicação e a assistência prestada aos pacientes e familiares, assim como respeita as crenças espirituais e religiosas e os valores éticos e culturais.

## **Qualidade e segurança do paciente**

A Política de Qualidade e Segurança do Paciente consiste num conjunto de ações para promover o contínuo aprimoramento de todos os serviços realizados por nossa instituição, baseando-se em

um cuidado seguro, efetivo, centrado no paciente, oportuno, eficiente e com equidade. Entre as principais atividades da área de Qualidade estão o Núcleo de Segurança do Paciente, a gestão de documentos, processos e performance (indicadores), auditorias e a interface com comissões obrigatórias e órgãos externos.

O UDI Hospital adota os mais rigorosos padrões de qualidade, sendo acreditado com excelência nível Diamond pelo QGA - Quality Global Alliance (Qmentum).

## **Metas internacionais de segurança**

### **META 1 - Identificação Correta do Paciente**

O cuidado seguro começa com a identificação adequada. Esta prática de identificação do paciente é indispensável para garantir sua segurança em qualquer ambiente de cuidado à saúde. A identificação do paciente está prevista na RDC Nº 36, DE 25 DE JULHO DE 2013, que dispõe sobre o Protocolo de Identificação do Paciente, e prevê que o paciente tem direito a ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, não somente por números ou códigos. Utilizamos dois identificadores: nome completo e data de nascimento. A confirmação de ambos identificadores deverá ser aplicada antes de qualquer procedimento ou cuidado prestado durante toda a sua internação e/ou atendimento.

#### **Pulseiras de Identificação**

As pulseiras de identificação do paciente não podem ser retiradas sem a orientação das equipes do hospital. Elas são colocadas com o objetivo de auxiliar as equipes frente à gestão visual, por cores e códigos de barra. Veja como identificar:

- **Branca:** identifica o nome completo e a data de nascimento.
- **Vermelha:** identifica se o paciente tem alergias.
- **Amarela:** identifica se o paciente possui riscos de queda.

### **META 2 - Comunicação Efetiva**

Garantir que a comunicação seja eficaz, oportuna, exata, completa, inequívoca e compreendida pelo receptor, para reduzir erros e resultar em mais segurança para o paciente.

São exemplos a passagem de plantão entre as equipes, a ordem verbal em emergências, as transferências internas e externas, os registros em prontuário e de relato de resultados críticos de exames e diagnósticos.

### **META 3 - Melhorar a Segurança de Medicamentos de Alta Vigilância**

O gerenciamento dos medicamentos de alta vigilância envolve um processo uniforme de identificação, segregação, armazenamento e dupla checagem na administração em todas as unidades de cuidado, de modo a garantir a segurança e a gestão segura dos medicamentos.

### **META 4 - Garantir uma Cirurgia Segura**

A instituição segue o Protocolo do Programa de Cirurgia Segura, conforme os preceitos Internacionais e Nacionais de Qualidade. Temos como objetivo utilizar um conjunto de ações para identificar o paciente, procedimentos e local corretos por meio da implantação de processos uniformes de verificação pré-operatória, marcação de sítio cirúrgico e *time out e sign out*. Caso o paciente seja submetido a um procedimento cirúrgico, *time out e sign out*, deve verificar se os Termos de Consentimento Esclarecido foram devidamente explicados, preenchidos e assinados pelo paciente e/ou seu responsável legal e pelo médico que o assiste.

### **META 5 - Reduzir o Risco de Infecções Associadas aos Cuidados em Saúde**

Temos como compromisso a segurança do paciente e, visando reduzir a ocorrência de infecções relacionadas à assistência à saúde, adotamos medidas para evitar intercorrências durante o período de hospitalização. Todos que frequentam o UDI Hospital devem contribuir para o controle de infecções, seguindo orientações como:

1. Lave as mãos antes e após visitar o paciente;
2. Evite sentar, deitar ou colocar os pés no leito do paciente;
3. Evite realizar visitas se estiver resfriado ou com alguma doença infecciosa;

4. Não traga alimentos ao paciente sem ordem médica, da Enfermagem ou da Nutrição;
5. Evite trazer flores;
6. Evite transitar nas dependências do hospital;
7. Toalhas e roupas não devem ser estendidas nas cabeceiras dos leitos, suportes de soro ou janelas, pois comprometem o tratamento do paciente e prejudicam a organização do ambiente nos quartos;
8. Descarte corretamente os resíduos;
9. Utilize os banheiros de forma adequada, preservando a limpeza e a organização;
10. Evite colocar bolsas, sacolas e outros objetos na cama do paciente;

A higienização das mãos é uma prática essencial que todos os profissionais da saúde, familiares, visitantes e acompanhantes devem realizar para proteger o paciente.

O produto mais comumente disponível é o álcool em gel 70, que está à disposição em todos os dispensadores fixados na parede, nos frascos na cama ou na mesa de cabeceira do paciente, assim como sabão líquido.

## Higienização com solução alcoólica

Tempo médio de duração: 20-30 segundos.  
Importante: retire anéis, pulseiras e relógios.



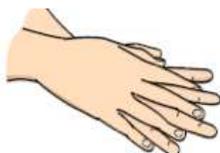
1. Aplicar na palma da mão uma quantidade suficiente do produto para cobrir toda a superfície das mãos;



2. Friccionar as palmas das mãos entre si;



3. Friccionar a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda entrelaçando os dedos e vice-versa;



4. Friccionar a palma das mãos entre si com os dedos entrelaçados;



5. Friccionar o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos e vice-versa;



6. Friccionar o polegar direito, com o auxílio da palma da mão esquerda, utilizando-se movimento circular e vice-versa;



7. Friccionar as polpas digitais e unhas da mão esquerda contra a palma da mão direita, fazendo um movimento circular e vice-versa;



8. Friccionar os punhos com movimentos circulares;



9. Friccionar até secar. Não utilizar papel toalha.

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

## Higienização com sabão líquido

Tempo médio de duração: 40-60 segundos.  
Importante: retire anéis, pulseiras e relógios.



1. Abrir a torneira e molhar as mãos, evitando encostar-se à pia;



2. Aplicar na palma da mão uma quantidade suficiente de sabonete líquido para cobrir toda a superfície das mãos;



3. Ensaboar as palmas das mãos, friccionando-as entre si;



4. Esfregar a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda entrelaçando os dedos e vice-versa;



5. Entrelaçar os dedos e friccionar os espaços interdigitais;



6. Esfregar o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos, com movimentos de vai-e-vem e vice-versa;



7. Esfregar o polegar direito, com o auxílio da palma da mão esquerda, utilizando-se movimento circular e vice-versa;



8. Friccionar as polpas digitais e unhas da mão esquerda contra a palma da mão direita, fazendo um movimento circular e vice-versa;



9. Esfregar o punho esquerdo, com o auxílio da palma da mão direita, utilizando-se movimento circular e vice-versa;



10. Enxaguar as mãos, retirando os resíduos de sabonete. Evitar contato direto das mãos ensaboadas com a torneira;



11. Secar as mãos com papel toalha descartável, iniciando pelas mãos e seguindo pelos punhos. No caso de torneiras com contato manual para fechamento, sempre utilize papel toalha.

Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

## **META 6 - Reduzir o Risco de Danos ao Paciente Resultante de Queda**

Todos os pacientes externos e internados são avaliados quanto ao risco de quedas, por meio de medidas que contemplam a avaliação de riscos, a garantia de cuidado multiprofissional, um ambiente seguro e a promoção da educação do paciente e seus familiares e dos profissionais. Quando o paciente for identificado com risco de queda, receberá uma pulseira de cor amarela.

Em caso de necessidade de mobilizar/deslocar o paciente, seja para a poltrona, seja para ida ao banheiro ou saída do quarto, o paciente deverá estar acompanhado pela equipe da enfermagem, acionando-o por meio do botão de chamada ou do telefone. Se o acompanhante tiver a necessidade de se ausentar do apartamento e o paciente precisar ficar sozinho no quarto, comunique à equipe de enfermagem, garantindo assim a prevenção de acidentes por queda.

É importante, também, seguir rigorosamente as orientações do médico e da equipe assistencial no que diz respeito às mobilizações e movimentações precoces após o procedimento cirúrgico, evitando assim possíveis quedas e prevenindo o desenvolvimento de eventos tromboembólicos.

### **Atenção para os cuidados preventivos da queda:**

- Manter grades elevadas;
- Manter a cama baixa e travada;
- Levantar-se do leito somente com ajuda da enfermagem;
- Deixar a mesa de alimentação próxima ao leito;

### **Plano terapêutico**

A Equipe Assistencial do Corpo Clínico do UDI Hospital está apta a fornecer aos pacientes e/ou familiares todos os esclarecimentos necessários à condução do Plano Terapêutico do Paciente. O plano é individualizado e atualizado ou revisado pela equipe multidisciplinar com base em quaisquer alterações na condição do paciente.

Em caso de alta ou de uma eventual transferência, é importante que a família e o paciente estejam cientes e participem do planejamento do Plano Terapêutico, garantindo a continuidade dos cuidados que são extremamente importantes para o pronto restabelecimento de suas condições clínicas.

Após a alta, caso o paciente apresente qualquer tipo de problema clínico, é importante retornar imediatamente ao hospital.

## **Isolamento hospitalar: precauções para isolamento**

São uma série de medidas de cuidados que previnem a disseminação de microrganismos.

### **Quem precisa respeitar as orientações de precauções e isolamentos?**

- Profissionais de saúde;
- Acompanhantes;
- Cuidadores;
- Familiares;
- Pacientes.

### **Existe um pacote de cuidados para cada tipo de precaução e isolamento, tais como:**

- Isolamento/Precaução padrão;
- Isolamento/Precaução de contato;
- Isolamento/Precaução respiratória por gotículas;
- Isolamento/Precaução respiratória por aerossol.

O tipo de isolamento é definido de acordo com o agente infeccioso confirmado ou suspeito e as orientações serão realizadas pela equipe assistencial, conforme protocolos definidos pelo Serviço de Controle de Infecção. Todos os isolamentos serão identificados visualmente nas portas. Em caso de dúvidas, procure a enfermagem antes de adentrar o quarto.

## **Segurança nas dependências da instituição**

A instituição dispõe de um monitoramento de câmeras 24h e as imagens são armazenadas, confidenciais e protegidas. Todos os acessos às dependências do hospital são monitorados por segurança. O hospital tem equipes treinadas e preparadas para atender situações de urgência e emergência nas edificações da instituição. Na eventualidade de qualquer intercorrência, respeite e siga rigorosamente as orientações da equipe de segurança.

## **Prevenção de incêndio**

Todo o edifício conta com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência devidamente identificadas. Em todos os setores possuímos rotas de fuga com representação do trajeto mais rápido e seguro para se chegar à saída de emergência mais próxima. Em caso de incêndio, siga as orientações dos colaboradores participantes da brigada de incêndio, identificados com crachá vermelho com a nomenclatura Brigada Voluntária.

## **Fumo**

Não é permitido fumar em nenhum ambiente do UDI Hospital, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Todos os apartamentos possuem régua de gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

## **Ouvidoria**

A Ouvidoria do UDI Hospital é um local neutro, confidencial e que está à sua disposição como um canal direto para manifestar seus elogios, reclamações, comentários ou qualquer tipo de apontamento quanto aos serviços prestados.

Tem como compromisso receber todas as solicitações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final. Você sempre será informado quanto à efetivação de seu registro, assim como quanto a ações e medidas tomadas durante todo o processo.

A Ouvidoria é pautada em princípios básicos de transparência, imparcialidade, senso crítico e discricção em defesa do proveito das partes interessadas, tendo como base as normas e os regulamentos institucionais.

Está sempre à disposição para escutá-lo, no intuito de garantir a melhor experiência no UDI Hospital. Quaisquer comentários, elogios ou sugestões poderão ser encaminhados à equipe do hospital por telefone, site ou pessoalmente.

### **Formas de atendimento:**

- **Na Unidade, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, pelo ramal 7846;**
- **Pela Ouvidoria Corporativa: de segunda feira a sexta feira, das 8h às 18h;**
- **Pelo e-mail [ouvidoria@rededor.com.br](mailto:ouvidoria@rededor.com.br);**
- **Ou por escrito, acionando o líder de atendimento.**

### **Localização**

O UDI Hospital está localizado na Av. Prof. Carlos Cunha, 2000 - Jaracaty, São Luís - MA, 65076-820.

### **SAME - Serviço de Arquivo Médico**

O SAME é responsável pelo arquivamento dos documentos que compõem o prontuário.

O prontuário é o conjunto de documentos e anotações referentes à saúde e internação do paciente. Sua guarda é responsabilidade da instituição.

Quando necessário, a solicitação do prontuário deverá ser feita presencialmente na recepção principal do UDI Hospital.

O prazo para fornecimento será de 15 dias úteis após a confirmação da solicitação.

# Aviso De Golpe Telefônico



## Atenção!

Em respeito aos nossos clientes e em caráter preventivo, comunicamos que está ocorrendo um novo tipo de golpe aplicado em hospitais, com a finalidade de obter vantagens financeiras durante a internação.

O golpe consiste em realizar ligações para pacientes e/ou familiares, apresentando-se como médico, fornecedor ou funcionários da instituição, alegando necessidade de determinados produtos que o hospital não possui. O golpista afirma ter meios de conseguir preços mais acessíveis e, aproveitando-se da boa-fé e do momento de fragilidade dos familiares, acaba por convencê-los a fazer pagamentos indevidos.

Diante disso, orientamos que qualquer ligação ou abordagem que gere dúvidas seja imediatamente informada à Administração do Hospital, pelo telefone 7846, ou ao líder de atendimento da unidade.

Orientamos também que não seja realizado qualquer tipo de depósito, TED, DOC, PIX ou outras formas de pagamento para pessoas desconhecidas.

Declaramos que o UDI Hospital não tem qualquer responsabilidade com essa situação, visto que tal fraude é proveniente de ambiente externo ao hospital, portanto, é isento de ressarcimento de qualquer importância que o paciente/familiar tenha perdido em decorrência do golpe.



REDE *D'OR*