



Manual do Paciente Hospital de Base

Este manual foi desenvolvido com o objetivo de fornecer informações importantes e orientações úteis aos pacientes durante sua estadia no hospital.



Índice

Identidade organizacional	05
Orientações gerais	06
Internação	07
Vai realizar cirurgia	08
Horários de visita	09
Troca de acompanhante	10
Alimentação	11
Informações sobre o quarto	13
Direitos e deveres dos pacientes	14
Paciente seguro	18
SCIH - Serviço Controle e Infecção Hospitalar	26
Equipes	29
Capela Ecumênica	31
Facilidades	32
Canais de atendimento	33
Exames	36
Enxoval	37
SHL - Serviço de higiene e limpeza	38
O que fazer em caso de incêndio	39



Hospital de Base: um guia para sua saúde

O Hospital de Base de São José do Rio Preto preparou este manual para ajudar os pacientes durante o período de internação. O objetivo é fornecer informações e orientações para que os pacientes se sintam seguros, informados e confortáveis durante a estadia.

O manual contém informações sobre os procedimentos, protocolos e serviços disponíveis no hospital, bem como dicas úteis para tornar a experiência mais agradável. A equipe médica e de enfermagem está preparada para oferecer assistência personalizada e responder a quaisquer dúvidas e preocupações.

O foco do hospital é garantir a saúde, segurança e bem-estar dos pacientes, proporcionando uma internação de qualidade com respeito, empatia e excelência profissional.



Identidade Organizacional Funfarme

Propósito

- Cuidar de pessoas em todo o seu ciclo de vida.

Caminho

- Qualidade e segurança
- Inovação
- Solidariedade e gentileza
- Geração de conhecimento científico
- Formação e desenvolvimento profissional
- Sustentabilidade
- Respeito

Impacto

- Ser um complexo de saúde de excelência no Brasil influenciando a sociedade.

Orientações Gerais

- **Controle de infecções:** lave as mãos antes e depois de entrar nas unidades de internação.
- **Visitas médicas:** o horário da visita é diário e pode variar de acordo com a agenda do médico.
- **Acompanhantes e visitantes:** não sente ou deite na cama do paciente.
- **Desocupação do quarto:** a desocupação do quarto é determinada pelos critérios médicos e avaliado pela equipe de enfermagem. Aguardaremos a remoção do paciente por ambulância ou por algum familiar no leito; caso contrário, o paciente será conduzido para aguardar na Central de Altas.
- **Responsabilidade por valores:** o hospital não se responsabiliza por valores e pertences trazidos por pacientes, acompanhantes ou visitantes.
- **Circulação e manipulação:** acompanhantes e visitantes não podem circular em outros quartos ou manipular equipamentos e materiais hospitalares.
- **Alimentos:** não tragam alimentos para o hospital. Os alimentos favorecem a proliferação de insetos que podem carregar infecções.
- **Janela trancada:** para sua segurança, a janela encontra-se trancada.

Internação

No dia agendado para a internação, o paciente deverá dirigir-se ao Hospital de Base portando os seguintes documentos:

- Documentos originais: RG, CPF e Carteira Nacional do SUS (CNS);
- Guia de Autorização de Internação Hospitalar (AIH);
- Termo de consentimento.

Estamos localizados na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 5544 Vila São José, São José do Rio Preto - SP.

Ao chegar no Hospital direcionar-se para entrada lateral (Portaria II): Setores de Internação e Central de Altas.

Nosso contato (17)3201-5058 Setor de Internação e (17) 3201-5040 Setor de Central de Altas.

É obrigatória a presença de um acompanhante para pacientes menores de idade e altamente recomendada para idosos e pessoas com deficiência, visando garantir a segurança e promover o envolvimento no processo de cuidado durante todo o período de internação.

Vai realizar a cirurgia?

O que você deve trazer?

- Exames pré-operatórios;
- Termos cirúrgicos;
- Termo anestésico;
- Pré-anestésico.

Antes de chegar ao hospital para realização de sua cirurgia, é necessário:

- Retirar apliques de cabelo;
- Retirar piercing;
- Retirar alongamento de cílios;
- Retirar unhas em gel e de vidro;
- Manter jejum de líquidos e sólidos conforme orientação médica;
- Banho com 2h de antecedência à cirurgia. **NÃO LAVAR O CABELO;**
- Higiene bucal com 2h de antecedência à cirurgia;
- Tricotomia conforme orientação médica (remoção de pelos).

> **Pertences:** evite trazer celular, dinheiro, cartões, joias, adornos em geral. Lembrando que os pertences ficarão na responsabilidade do acompanhante.



Horários de visita

Quarto enfermaria

09h30 às 10h30 - 02 visitantes, sem revezamento.

19h às 20h - 02 visitantes, sem revezamento.

Unidade de Transplantes: T.M.O. e T.X.:

Não possui rotina de visitas diárias, somente exceções e mediante autorização da equipe.

Unidade de Hematologia 4º Andar:

09h30 às 10h30 - 02 visitantes, sem revezamento.

UTI - Unidade de Terapia Intensiva e Semi-Intensiva:

Todos os dias das **11h30 às 12h30**, e **19h30 às 20h**

OBS: As informações médicas da UTI são fornecidas no primeiro horário.

Pronto Atendimento - P.A.

11h às 11h30 - 01 visitante, sem revezamento.



Troca de acompanhantes

Todos os dias das **08h às 09h** e das **17h30 às 18h30**.

OBS 1: Unidade de transplante T.M.O 6º Andar:

não há troca de acompanhantes diariamente, somente com prévia comunicação e autorização da equipe.

OBS 2: Unidade Transplante 8º Andar:

somente das **17h30 às 18h30**.



Alimentação

As refeições oferecidas são preparadas no próprio serviço, sob supervisão de nutricionistas, prescrição médica, sendo servidas nos seguintes horários.

-  **Café da manhã** a partir das 08h
-  **Almoço** a partir das 12h
-  **Café da Tarde** a partir das 15h
-  **Jantar** a partir das 18h

Se, por acaso, for consumir algum alimento que não seja oferecido pelo hospital, por favor, procure a enfermeira para verificar sua dieta prescrita.



Para garantir a segurança alimentar, as bandejas serão retiradas em até 30 minutos. Aos acompanhantes, garantimos o direito à alimentação conforme estabelecido por lei ou prescrição médica em nosso refeitório no almoço: das **11h30 às 12h30** e no jantar: **19h às 20h**.

Obs: Acompanhantes da Unidade de Hematologia 4º Andar Bloco B, Unidade de T.M.O. 6º Andar Bloco A e Unidade Transplante 8º Andar Bloco A, realizam as refeições nos quartos.

Agradecemos pela compreensão.

Informações sobre o quarto

Explore o Funcionamento do Quarto através do QR Code. Para garantir sua estadia confortável e informada, disponibilizamos detalhes sobre o funcionamento do quarto através de um QR code.

Ao escanear o QR code abaixo, você terá acesso a informações essenciais sobre o quarto.

Clique aqui 

Ou aponte o seu celular para ter acesso.



São direitos do paciente

- 1.** Receber atendimento humanizado, atencioso, respeitoso, seguro e adequado às suas necessidades, sem sofrer qualquer tipo de discriminação.
- 2.** Ter acesso ao nome e categoria profissional de quem lhe está prestando assistência.
- 3.** Receber informações objetivas, claras e compreensíveis sob sua doença, ações diagnósticas e terapêuticas, tratamentos propostos, prognósticos, riscos e alternativas de tratamento.
- 4.** Autorizar formalmente um familiar ou representante, para que tenha acesso às informações relativas ao seu estado de saúde e tratamento.
- 5.** Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, procedimentos de qualquer tipo propostos pela equipe de saúde, salvo em caso iminente risco de morte, podendo mudar a sua decisão a qualquer momento.

- 6.** Ter acesso às informações existentes em seu prontuário, conforme normas da instituição.

- 7.** Ter resguardados o sigilo e a confidencialidade de todas as informações pessoais, desde que isso não implique em riscos a terceiros ou à saúde pública.

- 8.** Ter suas crenças e valores espirituais respeitados e integrados ao seu cuidado.

- 9.** Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos, ou avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.

- 10.** Ser acompanhado nas consultas, exames e internações por pessoa de sua livre escolha, ressalvadas as situações tecnicamente não indicadas.

- 11.** Receber visitas de acordo com as normas do hospital.

12. Procurar uma segunda opinião médica em qualquer fase do tratamento.

13. Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

14. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimentos de dúvidas e apresentação de reclamações.

São deveres do paciente/ família:

1. Fornecer informações precisas, completas e verdadeiras sobre a sua saúde e dados pessoais.

2. Seguir as instruções da equipe assistencial e manifestar eventuais dúvidas sobre as orientações recebidas.

3. Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir as orientações da equipe assistencial.

- 4.** Responsabilizar-se pela guarda de seus objetos pessoais.
- 5.** Respeitar os direitos dos pacientes, acompanhantes e profissionais da instituição.
- 6.** Cumprir as normas internas do hospital.
- 7.** Zelar e responsabilizar-se pelo patrimônio da instituição colocado a sua disposição.
- 8.** Respeitar a proibição do fumo, consumo de bebidas alcoólicas e uso de drogas ilícitas nas dependências do Hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes.
- 9.** Liberar o leito assim que receber alta.
- 10.** Por favor, lembre-se: por razões de segurança e higiene, é proibido levar qualquer item ou insumo do hospital, incluindo talhares, enxoval, controle remoto, entre outros. Agradecemos a sua compreensão e colaboração.
- 11.** Orientações sobre as vestimentas: a permanência em ambiente hospitalar exige escolha de vestimentas que estejam em conformidade com as normas hospitalares de segurança e preservação da saúde, promovendo um ambiente seguro para todos.



Paciente seguro

A qualidade da assistência e a segurança dos pacientes são a máxima prioridade do Hospital de Base.

Para informações sobre segurança do paciente, clique nos links abaixo:

1

Identificar corretamente os pacientes

2

Melhorar a comunicação entre profissionais da saúde

3

Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos

4

Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos

5

Higienizar as mãos para evitar infecções

6

Reduzir o risco de quedas e lesão por pressão

Identificação correta do paciente

No momento da internação, todos os pacientes recebem uma pulseira de identificação contendo nome completo e data de nascimento. A conferência desses dados é de extrema importância. **Certifique-se de que a equipe assistencial verifica a identificação antes de administrar medicamentos ou realizar procedimentos.** Caso a pulseira fique ilegível ou se rompa, comunique imediatamente a enfermagem para que outra seja providenciada.

Melhorar a comunicação entre profissionais da saúde

Os cuidados e procedimentos prestados aos pacientes devem ser registrados no prontuário de forma clara e concisa, para que todos os profissionais envolvidos no atendimento possam ter acesso. No leito haverá informações com o planejamento do tratamento e riscos assistenciais (plano terapêutico).

**COMUNICAÇÃO SEGURA**

Nome: _____

Data de Nascimento
__/__/__

Data de Admissão
__/__/__

Enfermeiro de plantão: _____

Auxiliar/ Técnico de Enfermagem do plantão: _____

Alergia: _____

RISCOS ASSISTENCIAIS	Recomendação/ Cuidado:
Infecção	<input type="checkbox"/>
Sangramento	<input type="checkbox"/>
Flebite/estravasamento	<input type="checkbox"/>
Queda	<input type="checkbox"/>
Distúrbio hidroeletrolítico	<input type="checkbox"/>
Bronco aspiração	<input type="checkbox"/>
Tromboembolismo venoso	<input type="checkbox"/>
Lesão por pressão	<input type="checkbox"/>
Outros	<input type="checkbox"/>

Metas terapêuticas:

O que importa pra você hoje?

ORIENTAÇÕES GERAIS:
Não permita que nenhum profissional toque em você sem higienizar as mãos
Todo profissional deve chamar o seu nome completo e data de nascimento antes de qualquer procedimento



Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos

É importante comunicar à equipe médica todos os medicamentos que você toma, para que eles possam ser avaliados e checados com a prescrição. Essa prática, chamada reconciliação medicamentosa, evita que os medicamentos prescritos no hospital interajam com aqueles que você já utiliza e visa evitar falhas no tratamento.

A autoadministração de medicamentos no hospital pode prejudicar o tratamento, mesmo que sejam de uso habitual. Converse com seu médico antes. Também é importante informar sobre alergias ou reações alérgicas anteriores.

Você tem o direito de saber quais medicamentos serão administrados. Se tiver dúvidas, não hesite em perguntar.



Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e pacientes corretos

Antes de qualquer cirurgia ou procedimento, nossa equipe se empenha em garantir a precisão e segurança do processo. Certificamo-nos de que o local, procedimento e paciente estejam corretos, além de verificar a funcionalidade adequada de todos os equipamentos necessários. Sua participação é essencial nesse processo. Fique atento para assegurar que todas as verificações sejam feitas com rigor e precisão. A segurança do paciente é nossa principal prioridade, e juntos, garantiremos uma experiência cirúrgica ou procedimento seguro e confiável.

Higiene das mãos

Higienize sua mãos corretamente.

Utilize água e sabão ou álcool 70%.



1

Abra a torneira e molhe as mãos;



2

Aplique na palma da mão a quantidade suficiente de sabonete líquido para cobrir toda superfície;



3

Ensaboe as palmas das mãos, friccionando-as entre si;



4

Esfregue a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda (e vice-versa), entrelaçando os dedos;



5

Entrelace os dedos e friccione os espaços interdigitais;



6

Esfregue o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta (e vice-versa), com movimentos de vai e vem;



7

Esfregue o polegar direito com o auxílio da palma da mão esquerda (e vice-versa), com movimento circular;



8

Friccione as polpas digitais e unhas da mão esquerda contra a palma da mão direita fechada em concha (e vice-versa), em movimento circular;



9

Enxague as mãos retirando todo sabonete. Fechar a torneira sem contato direto com as mãos.



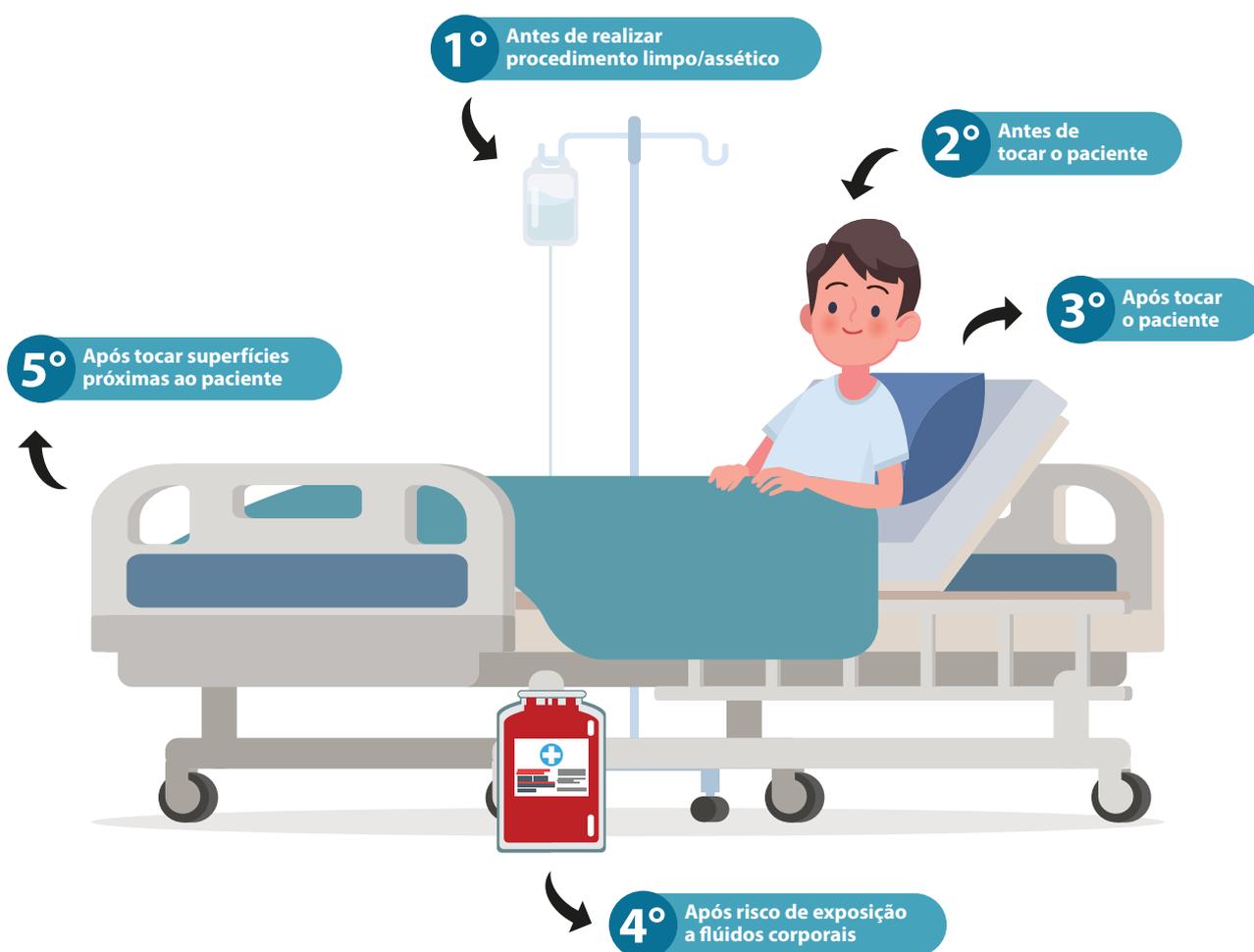
10

Seque as mãos com papel toalha descartável, iniciando pelas mãos e seguindo pelos punhos.

Higienizar as mãos para evitar infecções

Os profissionais devem realizar a higienização das mãos em cinco momentos. Verifique se os profissionais higienizam as mãos antes de realizar procedimentos em você.

Relembre os 5 momentos de higiene das mãos





Reduzir o risco de quedas e lesão por pressão

Garantir a segurança do paciente é de suma importância na prestação de cuidados de saúde. Para evitar riscos de quedas e úlceras por pressão, medidas preventivas são fundamentais. Isso inclui avaliar o risco individual de cada paciente, manter ambientes seguros e bem iluminados, fornecer assistência adequada aos pacientes e implementar técnicas de rotação e mobilização para aliviar a pressão contínua.

Além disso, é essencial utilizar superfícies de apoio adequadas e realizar cuidados regulares com a pele. A conscientização da equipe de saúde e a adoção de uma abordagem interdisciplinar são cruciais para garantir um ambiente seguro e proporcionar cuidados de qualidade, reduzindo significativamente o risco de quedas e úlceras por pressão.



Prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS)

As infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS) são definidas como infecções adquiridas durante o processo de cuidado em um hospital ou outra unidade prestadora de assistência à saúde.

Medidas são adotadas com objetivo de reduzir risco de transmissão de microrganismos entre pacientes, profissionais e visitantes, as quais devem ser seguidas rigorosamente para garantir a segurança de todos.

> Você sabia que medidas simples podem prevenir infecções e salvar vidas?

Higiene de mãos

A higienização das mãos é essencial antes de chegar ao leito do paciente e ao sair do quarto no ambiente hospitalar. Essa prática simples evita a disseminação de microrganismos, protegendo tanto os pacientes quanto a comunidade. Ao adotar esse hábito, contribuímos para um ambiente mais seguro, prevenindo a propagação de doenças e promovendo a saúde de todos ao nosso redor. Cuidar das mãos é cuidar de nós mesmos e dos outros, um gesto que faz toda a diferença.

Precauções e Isolamentos

Respeite as recomendações específicas para os casos de precauções específicas ou isolamento que, porventura, possam ser indicadas. Em caso de dúvidas, pergunte aos profissionais de saúde responsáveis pela assistência.

Ambiência do quarto

Utilize os armários para guardar seus pertences pessoais e manter a organização do quarto. Consuma os alimentos oferecidos imediatamente, caso queira consumir em outro momento, utilize o frigobar se disponível.

Atenção

- ⊘ Não traga alimentos para o hospital. Insetos podem ser atraídos por alimentos, o que pode aumentar o risco de infecção para os pacientes.
- ⊘ Acompanhantes e visitantes: não sente ou deite na cama do paciente.
- ⊘ Para evitar a entrada de insetos, recomendamos que as janelas do quarto sejam mantidas fechadas.
- ⊘ Se estiver resfriado evite visitar pacientes e ao circular pelo hospital utilize máscara descartável.



Equipe Médica

Nosso Hospital possui médicos experientes em diversas especialidades para internação e acompanhamento de pacientes.

Equipe Multidisciplinar

Nossa equipe multidisciplinar, composta por enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogo, fonoaudiólogo, serviço social, terapeuta ocupacional está dedicada à assistência direta ao paciente. Nossa prioridade é assegurar a qualidade assistencial, que é um valor fundamental de nossa instituição.



Equipe de Enfermagem

Composta por enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, trabalha em conjunto com outros profissionais da equipe multidisciplinar para garantir a segurança do paciente. As unidades de internações têm reforçado o plano educacional e alta responsável, e de acordo com a necessidade, a enfermagem envolve o cuidador/família com o intuito de treinamento para o cuidado domiciliar após alta.



Capela Ecumênica

De acordo com a definição da Organização Mundial da Saúde (OMS), saúde é um estado abrangente de completo bem-estar, que engloba não apenas a condição física, mas também a saúde mental, o bem-estar social e a dimensão espiritual.

Hospital de Base possui uma Capela Ecumênica, **aberta das 07h às 22h**, para todos os familiares e colaboradores que necessitem de um momento de paz e silêncio. A Capela está localizada na área externa do hospital, ao lado da portaria 3.

Lanchonetes e máquinas de snack

As lanchonetes estão localizadas no subsolo, seguir linha verde para acessá-la.

Máquinas de café e snack estão disponíveis nos andares:

7º Andar Bloco A, 6º Andar Bloco A, 3º Andar Bloco B, 1º Andar Bloco A, Térreo Bloco A e no Subsolo Blocos A e B, acessar QRCODE com as localidades.

[Clique aqui](#)

Ou aponte o seu celular para ter acesso.





Estacionamento

O Hospital de Base dispõe de estacionamento próprio e os valores podem ser consultados nas tabelas de preço nas entradas do estacionamento.

O pagamento deve ser realizado no guichê próximo à entrada do pavilhão da Famerp.

Temos Vallet no estacionamento frontal, sendo obrigatório o cliente deixar a chave com o manobrista.

Banco e Caixas Eletrônicos

No Bloco A, próximo à recepção da portaria 3, existe uma agência bancária e caixa eletrônico santander.

Mapas de localidades

Interno



Clique aqui

Ou aponte o seu celular para ter acesso.

Portarias



Clique aqui

Ou aponte o seu celular para ter acesso.



Ouvidoria

Sua linha direta para dar sugestões, críticas ou elogios. A sua opinião melhora o nosso atendimento e os serviços oferecidos, contribuindo para a sua experiência enquanto cliente.

Dispomos de canais de atendimento. Caso precise, vamos até o seu leito.

Ou, aponte a câmera do seu celular.

 (17) 99757-2734 - Opção 8

 ouvidoria@hospitaldebase.com.br

 (17) 3201-5000



Atendimento presencial:

 Estamos localizados no térreo

2ª a 5ª das 7h às 17h

6ª das 7h às 16h

Queremos te ouvir

A sua opinião é muito importante para a melhoria dos nossos serviços.



Após o seu atendimento e alta você receberá uma Pesquisa de Satisfação via WhatsApp para nos contar como foi a sua experiência. A sua opinião é muito importante para a melhoria dos nossos serviços.

Mensagem ao paciente

Escreva uma mensagem de carinho e votos de pronta recuperação ao seu familiar/amigo internado no Hospital de Base e nós, da Ouvidoria, iremos entregar ao paciente. Suas palavras de apoio contribuirão significativamente para a recuperação do seu ente querido.



www.hospitaldebase.com.br/mensagem-paciente

Alerta de golpe

O Hospital de Base de São José do Rio Preto alerta a todos os clientes, sobre as tentativas de golpes que estão sendo aplicados na cidade, no qual golpistas passam-se por médicos ou mesmo funcionário do hospital solicitando o nome dos pacientes internados do HB.

Os golpistas aproveitam dessas informações para furtar as famílias usando nomes de parentes internados no hospital, pedindo depósito em dinheiro, para realização de falsos exames e procedimentos médicos.

O Hospital de Base não realiza qualquer ligação telefônica solicitando depósito em dinheiro ou outro tipo de cobrança de valores para subsidiar o tratamento ou procedimento médico de pacientes internados tanto no Sistema Único de Saúde (SUS) como convênios e particulares.

Qualquer dúvida entre em contato conosco.

Atendimento ao Cliente:

 (17) 3201-5000





Retirada de exames

Após sua alta, os resultados dos exames realizados durante a internação podem ser retirados na Central de Documentação. O prazo de entrega é de 5 dias úteis.

A Central de Entregas funciona de segunda-feira a sexta-feira, das 07h às 16h, e encontra-se localizada na Av. Brigadeiro Faria Lima nº 5544, Vila São Pedro ao lado da entrada principal.

Lembre-se de trazer um documento de identificação e o comprovante de solicitação dos exames. Estamos à disposição para ajudar com qualquer dúvida.



Troca de enxoval

- Para promover a sustentabilidade, a troca de enxoval é realizada às segundas, quartas e sexta-feiras, contando também com o apoio da SCIH (Serviço de Controle de Infecção Hospitalar). Dessa forma, buscamos otimizar o uso dos recursos e reduzir o impacto ambiental, contribuindo para um ambiente mais ecologicamente consciente.
- Caso o seu lençol esteja sujo, por favor, solicite a troca à equipe da Enfermagem.
- Acompanhante trazer seus pertences (lençol, cobertor, travesseiro, etc).



SHL

Serviço de Higiene e Limpeza (SHL) é responsável pela limpeza e desinfecção das instalações, contribuindo para a redução do risco de infecções, sensação de bem-estar e promoção da segurança do paciente.

- Auxiliar de limpeza treinado realizará a limpeza diariamente com produtos específicos.
- Na presença de sangue, vômito ou urina, favor notificar um(a) enfermeiro(a), que acionará um(a) auxiliar de limpeza.
- Após utilizar o chuveiro, lembre-se de também informar para que o piso seja adequadamente seco, reduzindo assim o risco de acidentes por escorregões.



O que fazer em caso de incêndio

É fundamental conhecer a equipe de Brigada de Incêndio do setor. Todos estarão identificados pelo crachá com o logotipo.

1º Passo

Mantenha a calma.



2º Passo

Informe a situação a qualquer funcionário do setor que o mesmo acionará o brigadista do andar.

3º Passo

Seguir todas as orientações passadas pelo brigadista.

Observações importantes

As saídas de emergências são sinalizadas por placas conforme modelo:



As rotas de fuga são indicadas por setas:



Os hidrantes e extintores são sinalizados conforme:



Organograma da Brigada de Incêndio instalados nos corredores do Subsolo ao 7º Andar do Bloco B e no 8º Andar do Bloco A.

Manual do Paciente Hospital de Base

