



Santa Casa de Ubatuba

MANUAL DO PACIENTE INTERNADO

Apoio:



Prefeitura Municipal de Ubatuba

Sobre a Santa Casa...

“Seja bem-vindo à Santa Casa de Ubatuba” – A Santa Casa de Ubatuba é um hospital filantrópico **fundado em 1854** e permanece desde então no mesmo local, sendo o único hospital da cidade.

A principal missão da instituição é cuidar da saúde com responsabilidade social humanizada, comprometimento com a qualidade de vida e bem-estar como o único instrumento hospitalar da cidade de Ubatuba.

Dentro deste manual, você poderá conferir importantes informações sobre os procedimentos da instituição e recomendações durante a sua permanência.



SOBRE O NÚCLEO DE HUMANIZAÇÃO

O Núcleo de Humanização foi criado em **agosto de 2023** para tornar o seu atendimento na instituição mais respeitoso e humanizado.

O núcleo conta com os seguintes profissionais: Assistente Social, Psicóloga, Enfermeira, Ouvidor e Médico.

Solicite você mesmo um integrante para atendê-lo!

Funcionamento (de segunda à sexta das 8h às 17h).

Email: n.humanizacao@santacasaubatuba.org.br



INFORMAÇÃO SOBRE ACOMPANHANTES NA INTERNAÇÃO

- A família e os amigos têm um papel fundamental no tratamento e recuperação dos nossos pacientes, e se torna fundamental para dar suporte em tomadas de decisões e para o esclarecimento dos direitos e deveres do paciente.
- No ato da internação, a presença do acompanhante é indispensável.
- De acordo com a Lei, têm-se o direito de acompanhante os seguintes pacientes: Idosos (+60), Pessoas com Deficiência, crianças (pessoa até doze anos de idade incompletos), adolescentes (entre doze e dezoito anos de idade), parturientes (Mulheres em trabalho de pré-parto, parto e pós-parto imediato) e Indígenas.

Artigo 12 da Lei nº 8.069/90 - Estatuto da criança e do adolescente; artigo 16 da Lei nº 10.741/03; Lei nº 11.108/05, de 07 de abril de 2005; Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência); Indígenas (Portaria nº 3390/GM/MS, de 30 de dezembro de 2013).

SOBRE ACOMPANHANTES

- É permitida a permanência de APENAS 1 acompanhante durante o período de internação.
- É permitido que qualquer pessoa com vínculo familiar ou que foi indicado pelo paciente/familiar, com maior idade e com condições de receber as orientações necessárias sobre os cuidados com o paciente.
- Informações médicas dos pacientes lúcidos, são fornecidas ao próprio paciente.
- É proibido acompanhante na sala de emergência, apenas visitas.
- Casos especiais podem ser discutidos com o serviço social, psicologia ou administração.

Para mais informações consulte os seguintes estatutos: Estatuto do Idoso, Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e Estatuto da Pessoa com Deficiência.



É DE RESPONSABILIDADE E DIREITO DO ACOMPANHANTE

- Comunicar o médico e a equipe de enfermagem se o paciente apresentar qualquer tipo de alergia ou intolerância alimentar, para que haja adaptação da dieta ofertada.
- Informações sobre os pacientes internados deverão ser obtidas com o médico no momento de visita médica. Em caso de dúvidas o enfermeiro responsável poderá ajudar.
- Trazer itens pessoais e produtos de higiene para o paciente.
- Utilizar MASCARÁ, obrigatoriamente, durante toda permanência hospitalar;
- Ser substituído em situações especiais;
- Obter declaração de comparecimento para fins de justificativa no trabalho, escola e outros órgãos;
- Relatar na ouvidoria, qualquer reclamação, denúncia ou elogio;
- Receber orientações cabíveis, sobre alta hospitalar, alta programada, transferência intra-hospitalar e óbito;
- Permanecer com identificação de ACOMPANHANTE durante toda permanência.
- Chamar enfermagem sempre que necessitar de apoio referente a soro, medicações ou equipamentos hospitalares.
- Não retirar a pulseira de identificação do paciente.
- Na alta hospitalar o paciente ou o acompanhante deverá retirar o aviso de alta com a enfermagem para entregá-lo na portaria.
- Deverá sair do quarto sempre que solicitado pela equipe de enfermagem, médica ou higienização.
- Na alta do paciente trazer uma troca de roupa confortável. Não é permitida a saída com enxovais do hospital.
- O hospital não se responsabiliza por objetos dos pacientes e acompanhantes deixados no quarto.



ORIENTAÇÕES JURÍDICAS

- Estamos enfatizando a importância de manter um ambiente respeitoso em nossa instituição de saúde. Ofender ou agredir os funcionários não é aceitável.
- Pedimos compreensão e respeito mútuo, lembrando que todos são responsáveis por suas ações. Caso haja preocupações, encorajamos a expressá-las de forma construtiva.
- Não toleramos comportamentos inadequados e incentivamos o uso dos canais adequados para reclamações.

Localize os canais na página 12 deste manual, na seção de **Ouvidoria**.

- É proibida a permanência nas dependências do hospital em caráter de visitante ou acompanhante sob efeitos de álcool, quaisquer tipos de entorpecentes, ou medicamentos tranquilizantes ou sedativos.

IMPORTANTE



Nos corredores e quartos, procure falar baixo.



É proibido fumar nas dependências do hospital



Não é permitido entrar em outros quartos e nos postos de enfermagem



Respeite o tempo permitido para visitas



O paciente deve consumir apenas alimentos fornecidos pelo hospital.



Lixo comum

Embalagens como: alimentos, papéis em geral.



Lixo hospitalar

Material de conteúdo orgânico humano: fezes, urina, sangue, secreções, curativos etc.

SOBRE AS VISITAS

- É **OBRIGATÓRIO** a apresentação do RG e CARTÃO SUS.
- É permitido **APENAS 1 VISITANTE** por vez, salvo nos casos de visitantes menores de idade que deverão estar acompanhados de um responsável.
- A visita deve respeitar os horários da instituição. Realize visitas breves e agradáveis.
- Visitantes entre 12 e 17 anos, devem apresentar documento e ter acompanhantes.
- Evite visitas em caso de doenças gripais, ou doenças transmissíveis por meio de contato, entre outras.
- Proibido o uso de roupas curtas e inadequadas dentro do ambiente hospitalar.
- Permanecer com identificação de visitante durante todo período de visita, sendo **OBRIGATÓRIO** a entrega deste ao sair.

SALA DE EMERGÊNCIA

- É proibido acompanhantes na sala de emergência.
- O boletim médico é passado no horário da visita das 16h às 17h.
- Informações sobre o paciente podem ser fornecidas por um integrante do núcleo de humanização ou enfermeiro plantonista às 16h

VISITA RELIGIOSA

- Os líderes religiosos deverão realizar cadastro na instituição, e apresentar a identificação fornecida pelo hospital, para realizar as visitas.
- As visitas religiosas deverão respeitar o horário específico, e as leis de silêncio do ambiente hospitalar, com orações silenciosas.
- Quando necessário a visita fora do horário, é obrigatório a comunicação com o setor para autorização.

MATERNIDADE

- É permitido apenas **1 acompanhante** durante a internação da parturiente/puérpera, e o nome do mesmo será cadastrado na internação.
- Permanência integral do acompanhante no período de trabalho de parto e puerpério, conforme protocolo já estabelecido na maternidade.
- É proibido a entrada do acompanhante no centro cirúrgico de calçado aberto. (Chinelos ou sandálias)
- Somos um hospital amigo da criança, e diante disso, é **PROIBIDO** mamadeiras e bicos artificiais neste hospital.

SOBRE O HOSPITAL AMIGO DA CRIANÇA (IHAC)

- Somos um hospital com selo Amigo da Criança desde 2001, visando promover a adoção de práticas facilitadoras da amamentação na maternidade. Para obter sucesso no manejo adequado do aleitamento materno baseamos nosso trabalho nos **10 PASSOS PARA O SUCESSO DO ALEITAMENTO MATERNO**, realizando treinamento anual às equipes; palestras e orientações individuais às gestantes, puérpera e suas famílias; estimulando o início o aleitamento na primeira meia hora de vida: excluindo quaisquer tipos de bicos artificiais durante todo período de internação: promovendo a praticado alojamento conjunto 24 horas, encorajando aleitamento materno sobre livre demanda e encaminhando as mães na ocasião de sua alta para o apoio das Estratégias de Saúde da Família, ou retomo à Maternidade sempre que sentir necessidade e precisar de qualquer auxílio.



REFEIÇÕES

- O paciente receberá as suas refeições conforme a dieta prescrita pelo médico e/ou nutricionista.
- A entrada de alimentos só é permitida, com a autorização da nutricionista ou enfermeira responsável, sendo liberados apenas frutas (inteiras) e alimentos lacrados (biscoito, iogurte, suco de caixa, leite, pães). Os mesmos devem ser deixados na cozinha para higienização antes de ser entregue ao paciente. SENDO PROIBIDO ALIMENTOS ESTOCADOS NO LEITO!
- Acompanhantes de pacientes internados (que tem direito à acompanhante, como citado acima), recebe todas as refeições;
- As visitas ou familiares os quais for permitida entrada no horário de refeição, porém não estiverem acompanhando, não terão direito a se alimentar no hospital.
- Pacientes (não internados) que estiverem na unidade por mais de 4 horas, ou apresentando hipoglicemia, ou idosos (+80) ou crianças abaixo de 5 anos, após prescrição médica será liberado um kit (biscoito + suco ou vitamina).

NÃO É PERMITIDO ACESSO DE PACIENTES E ACOMPANHANTES NA COZINHA E/OU REFEITÓRIO.

HORÁRIO DAS REFEIÇÕES



Café da manhã...: 07:30 às 08:30
Almoço.....: 11:20 às 12:00
Café da tarde.....: 14:20 às 15:00
Jantar.....: 17:20 às 18:00
ceia.....: 20:00 às 21:00

HORÁRIOS DE VISITA



SETOR	HORÁRIOS	ENTRADA
MATERNIDADE	DAS 13H30 ÀS 14H30 DAS 19H30 ÀS 20H30	ENTRADA PELA PORTARIA DO PRONTO SOCORRO
PEDIATRIA/NEONATO	DAS 13H30 ÀS 14H30 DAS 19H30 ÀS 20H30	ENTRADA PELA PORTARIA DO PRONTO SOCORRO
CLÍNICAS; MÉDICAS, INTERMEDIÁRIA E CIRÚRGICA	DAS 15H ÀS 16H DAS 20H30 ÀS 21H30	ENTRADA PELA PORTARIA DO PRONTO SOCORRO
EMERGÊNCIA	DAS 16H ÀS 17H DAS 20H30 ÀS 21H30	ENTRADA PELA PORTARIA DO PRONTO SOCORRO

*** ISOLAMENTO RESPIRATÓRIO: VISITA RESTRITA
PARTICULAR (APARTAMENTO INDIVIDUAL: LIVRE EM
REVEZAMENTO DAS 07H ÀS 22H**

TROCA DE ACOMPANHANTE

**DAS 07H ÀS 08H }
DAS 19H ÀS 20H } ENTRADA PORTARIA DO PRONTO SOCORRO**

HORÁRIO - VISITA RELIGIOSA



**OS HORÁRIOS DA VISITA RELIGIOSA EM TODOS OS SETORES
EXCETO EMERGÊNCIA É DAS 16H ÀS 17H.**

**EM CASOS DE VISITAS INDIVIDUAIS, EXCEPCIONAIS, O FAMILIAR
DEVE COMUNICAR OS SETORES RESPONSÁVEIS. (ENFERMAGEM,
NÚCLEO DE HUMANIZAÇÃO E BALCÃO DE INFORMAÇÕES.**

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE



O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da Santa Casa de Ubatuba foi criado em 01 de fevereiro de 2023 e possui ações baseadas na Portaria do Ministério da Saúde 529/2013, RDC 36/2013.

O NSP é responsável por criar estratégias e ações para a segurança do paciente na instituição e cumprir as leis e portarias para prevenção de Eventos adversos relacionados à assistência.

METAS



IDENTIFICAÇÃO
CORRETA



LESÃO
POR PRESSÃO



COMUNICAÇÃO
EFETIVA



SEGURANÇA NO USO
DE MEDICAMENTOS



PREVENÇÃO
DE INFECÇÃO



PREVENÇÃO
DE QUEDAS



CIRURGIA
SEGURA

CIR (Centro Interno de regulação)

- O CIR (Central Interna de Regulação) é um serviço que realiza o monitoramento do paciente da chegada à Instituição, durante a internação, a movimentação dentro e fora do hospital, até o momento da alta hospitalar. Gerencia os leitos, as consultas, os serviços de apoio diagnóstico (RX, Ultrassonografias, exames de imagem) e as cirurgias. Regula as relações intra-hospitalares (para casos de disponibilidade no próprio hospital) e extra-hospitalares (para casos externos). Pacientes em situações complexas que necessitam de atendimento de alta complexidade são inseridos no Siresp (Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo), anteriormente conhecido como CROSS. O CIR é responsável por inserir, atualizar e manter a comunicação com o órgão em relação à vaga disponibilizada.

OUVIDORIA

- Com o objetivo de buscar a permanente melhoria da qualidade dos serviços da Santa Casa de Ubatuba, disponibilizamos o e-mail da ouvidoria para que você faça sua manifestação (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e/ou solicitação de informações):
- **Email:** ouvidoria@santacasaubatuba.org.br
- **Site:** www.santacasaubatuba.org.br
- **No local:** Setor de Ouvidoria - Santa Casa

SOBRE O SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística)

- O Serviço de Arquivamento Médico e Estatístico (SAME) do Hospital Santa Casa de Ubatuba tem como objetivo realizar a guarda dos prontuários médicos dos pacientes de maneira organizada e segura, em conformidade com a Política de Gestão de Segurança da Informação e outras normas da instituição. Além disso, o SAME é responsável pela elaboração da Estatística Hospitalar.
- Para solicitar cópias de prontuários, é necessário enviar um e-mail para prontuario@santacasaubatuba.org.br a qualquer horário do dia, ou entrar em contato pelo telefone 3834-3244, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 08h às 12h e das 13h às 16h.
- A retirada dos documentos é realizada posteriormente na Portaria 03, nos fundos da Santa Casa, localizada na Av. Prof. Thomaz Galhardos, nº 110. O horário para retirada é de segunda a sexta-feira, das 08h às 11h.

SOLICITAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS

A solicitação de exames laboratoriais deve ser feita através do email:
exames@santacasaubatuba.org.br

Com as seguintes informações:

Nome completo (sem abreviações), data do atendimento e uma cópia de um documento com foto.

CONHEÇA O FUNCIONAMENTO DA REDE DE SAÚDE DE UBATUBA



ESF
Estratégia da saúde da Família
Consultas e exames de rotina.

Encaminhamentos para continuidade
de tratamentos (Contra-referências).



CAPS, CAPS I, CAPS AD



Santa Casa de Ubatuba
Em casos de urgência ou
emergência.

ELABORADO POR:



Núcleo de Humanização
Santa Casa de Ubatuba

Essas e outras informações estão presentes no nosso site



WWW.SANTACASAUBATUBA.ORG.BR



(12) 3834-3230



**Rua Conceição, 135
Centro Ubatuba/SP - CEP 11690-165
WWW.SANTACASAUBATUBA.ORG.BR**