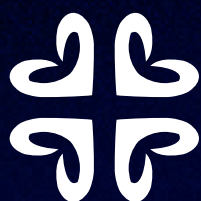




Guia de internação **SUS**



Hospital
Santa Rita
Mantenedora AFECC

A AFECC-HSRC é uma instituição filantrópica, sem fins lucrativos, que possui contrato com o sistema público para atendimento ao Sistema Único de Saúde (SUS) em tratamento Oncológico (Câncer). Diante disso, esclarece e dá ciência ao paciente e/ou seu representante legal, que, de acordo com a portaria SESA nº 77 - R de 30/04/2020, “os pacientes internados na rede própria ou contratualizada poderão ser transferidos para outras instituições, a partir da avaliação do seu quadro clínico, independente de anuência do usuário e seus responsáveis.



Nossa Identidade



Propósito Nosso amor se traduz em cuidar de você.



Missão Cuidar da saúde das pessoas promovendo um padrão de excelência com qualidade, tecnologia, humanização, assistência social e educação integrada



Visão Ser um centro de excelência, líder em assistência à saúde e inovação, reconhecido pelo comprometimento com a responsabilidade social.



Princípios e Valores

Ética e transparência

Humanização – Atender de forma personalizada e diferenciada

Segurança do Paciente – Fazer com Qualidade e Segurança.

Sustentabilidade – Atender as necessidades do presente sem comprometer o futuro

Desenvolvimento Humano – Estimular o desenvolvimento pessoal e profissional.

An aerial photograph of a city, likely Rio de Janeiro, showing a mix of modern and older buildings, green spaces, and a body of water. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. In the center, the word 'Sumário' is written in a bold, white, sans-serif font. In the lower-left quadrant, there are two white, parallel, slanted rectangular outlines that do not have a top edge, creating a sense of depth and movement.

Sumário

Horário de Entrega das Refeições	6
Informações Gerais	9
Objetos Pessoais	9
Conhecendo a Afec - Hospital Santa Rita de Cássia	13
Internação.....	13
Admissão do paciente.....	13
Identificação do Paciente.....	13
Controle e Segurança do Acesso	13
Transferência para UTI.....	14
Observações UTI e UCO	14
Recomendações para Acompanhantes e Visitantes	15
Visita Religiosa.....	15
Medidas de Conforto.....	16
Visita PET.....	16
Medidas de Segurança do Paciente	16
Prevenção de Queda	16
Uso seguro de medicamentos	16
Medicamento trazido de casa	16
Alergia medicamentosa	16
Prevenção das Alergias	16
Prevenção de infecções relacionadas aos serviços de saúde (IRAS).....	16
Prevenção de Broncoaspiração	17
Alta Hospitalar.....	17
Serviços Multidisciplinares e de Apoio.....	17
Nutrição e Dietética	17
Serviço Social	18
Psicologia	18
Fisioterapia	18
Limpeza e Higienização	18
Hotelaria	18
Hospitalidade	19
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	19
Nossos Compromissos	19
Comprometemo-nos a:.....	19
Você deve comprometer-se a:	19
Programa de Otimização de Antimicrobianos	19
Política de Direitos e Deveres do Paciente	22

Informações Importantes



Horários de Entrega das Refeições de pacientes

Café da Manhã: 7h às 8h

Almoço: 11h30 às 12h30

Lanche da tarde: 14h30 às 15h

Jantar: 18h às 18h30

Ceia: 20h às 21h

Acompanhante: para receber as refeições (almoço e janta) você deverá dirigir-se ao Refeitório, nos horários citados abaixo. As refeições serão oferecidas apenas para 01 acompanhante.

Almoço: 10h50 às 11h10

Jantar: 17h às 17h20



Ramais Úteis

Disque **77** para falar com os setores: **SAC, Higienização, Rouparia, Nutrição, Hospitalidade e Telefonistas**



Lanchonete e Cafeteria

O Hospital possui 3 cafeterias, sendo uma externa, uma no corredor principal e uma no ambulatório. Os cardápios são variados e oferecem de cafés a refeições.

Para conhecer o cardápio: **(27) 99959-8387 | 99998-5803**

www.terrafe.com.br/hospitalsantarita/

Terrafé Central - Entrada Principal (seg. a sexta de 07h às 19h e sábado de 07h às 17h)

Terrafé Magnólia - Próximo ao Setor J - área interna do hospital (todos os dias 24h)

Terrafé Ambulatório - 3º Andar do Ambulatório (seg. a quinta de 07h30 às 17h e sexta de 07h30 às 16h)

AVISO IMPORTANTE

VESTIMENTAS INADEQUADAS

PARA AMBIENTE HOSPITALAR



CHINELO



CAMISETA



BERMUDAS



TRAJES DE BANHO



ROUPAS CURTAS

Sugerimos aos pacientes e acompanhantes o uso adequado de roupas no ambiente hospitalar, evitando o uso de bermudas, roupas curtas, roupas transparentes, camisetas, trajes de banho, chinelos e calçados abertos. Assim, a sua segurança e a do paciente não será prejudicada.



Alerta

Não caia no golpe telefônico!

A Afecc - Hospital Santa Rita não faz contato telefônico com familiares ou pacientes cobrando possíveis transações financeiras.

Fique atento e, caso desconfie de alguma coisa, entre em contato conosco.

(27) 3334-8262



Informações Gerais

Objetos Pessoais

Recomendamos que todos os objetos pessoais, inclusive as próteses de qualquer natureza, como por exemplo: próteses dentárias, de ouvido ou outras, sejam entregues aos familiares ou pessoas de confiança do paciente. Além disso, Pedimos que se informe na Recepção se o seu apartamento possui cofre para que você possa guardar os seus pertences, diante de suas necessidades.

O hospital não se responsabiliza por objetos, valores em dinheiro ou joias dos pacientes e acompanhantes. É recomendável que esses objetos não sejam trazidos para o hospital.

É responsabilidade do paciente/acompanhante o cuidado com os exames anteriores realizados fora da instituição e que acompanham o paciente na internação.

Achados e Perdidos

Os pertences esquecidos nas dependências do hospital deverão ser procurados no SAC, localizado no 8º andar do Bloco 17 (Unid. Telma Dias Ayres). Os objetos que forem entregues no setor serão guardados por um prazo de 30 dias, conforme procedimento interno do HSRC. Após esse prazo, os objetos serão doados ao bazar da Afecc.

Colchões, toalhas, cobertores, lençóis e travesseiros permanecerão nos setores de internação por até 24h, após esse período serão encaminhados à Lavanderia, lavados e armazenados por 30 dias. Após esse período, serão disponibilizados ao setor de Voluntariado para doação.

Conexão com a rede Wi-fi (Internet)

Os apartamentos possuem conexão para internet por meio da rede sem fio (Wi-Fi).

Canais de TV

O Hospital Santa Rita não se responsabiliza pelo conteúdo exibido nos canais de TV. O conteúdo faz parte da programação de cada emissora.

Caixas Eletrônicas

Disponíveis no 2º andar, no corredor principal: Bradesco e Banestes.

Estacionamento

Solicite orientações na Recepção de Internação.

A cobrança efetuada é destinada às obras sociais da Afecc.



Horários de Visitas



HORÁRIOS DE VISITAS

SUS

Proibidas visitas infantis de menores de 12 anos

Enfermarias

Das 14h às 18h

(apenas dois visitantes por vez, podendo revezar nesse período)

Troca de Acompanhante

Das 07h às 18h

- Serão permitidas duas trocas
(intervalo mínimo de 3 horas entre as trocas)

Unidades Intensivas

UTI

Boletim médico presencial

- **Visitas:** apenas 02 visitantes por paciente por dia
- **Visita estendida:** mediante apresentação do formulário

UTI

De segunda a sexta-feira

- 11h (UTI 1) - Box 1 ao 10
- 11h30 (UTI 2) Box 11 ao 20
- 12h (UTI 3) Box 21 ao 30

Finais de semana e feriados

- 16h (UTI 1) Box 1 ao 10
- 16h30 (UTI 2) Box 11 ao 20
- 17h (UTI 3) Box 21 ao 30

Informações Adicionais



Conhecendo a Afecc - Hospital Santa Rita de Cássia

A Associação Feminina de Educação e Combate ao Câncer (Afecc) foi fundada em 28 de abril de 1952, por iniciativa do Dr. Affonso Bianco e sua esposa Ylza Bianco, com a missão de “educar, prevenir, diagnosticar, tratar, reabilitar e prestar assistência social integrada ao paciente com câncer”. Em 1970, a Afecc inaugurou o Hospital Santa Rita de Cássia (HSRC) com a finalidade de prestar assistência social, médica e hospitalar a pacientes em tratamento de câncer, dentro de modernos padrões técnico-científicos, no Estado do Espírito Santo.

O Hospital Santa Rita de Cássia segue investindo cada dia mais, para melhor atender você e sua família. Contamos com profissionais formados e especializados com alta performance assistencial, o que os torna altamente capacitados para atender às demandas simples às mais complexas. E atuamos em conformidade com as normas de Qualidade e Segurança do Paciente do HSRC o que torna nossas equipes diferenciais, especialmente o Corpo Clínico Especializado e com um alto grau de responsabilidade profissional e comprometimento com o tratamento e bem-estar dos nossos pacientes.

Internação

Admissão do paciente

Existem duas formas para internação do paciente no HSRC:

Recepção SUS: pacientes com cirurgias e internações eletivas.

Para os pacientes agendados via Ambulatório, é necessário trazer o RG ou documento oficial de identificação com foto, tanto para o paciente, quanto para o acompanhante.

Pronto-Socorro: pacientes com encaminhamentos do Ambulatório Ylza Bianco, urgências ou emergências oncológicas.

Os pacientes SUS agendados via Ambulató-

rio, deverão aguardar na Recepção SUS até a liberação do leito. E aqueles com internação via Pronto-Socorro seguirão o fluxo padrão de internação.

Identificação do Paciente

No ato da internação, você receberá uma pulseira de identificação branca com o seu nome completo e a data de nascimento (dois identificadores principais e obrigatórios), nome da mãe e número do prontuário/atendimento.

Caso seja portador de algum tipo de alergia a medicamentos, materiais ou alimentos, deverá informar à recepcionista para ser identificado com uma pulseira na cor vermelha.

Caso a sua identificação solte ou fique ilegível, solicite no Posto de Enfermagem uma nova identificação. Todos os pacientes e acompanhantes deverão estar devidamente identificados durante o tempo em que estiverem sob os cuidados desta instituição. Essa identificação deverá permanecer sempre fixada em local visível a todos.

Controle e Segurança do Acesso

Para sua segurança, todos os profissionais da Instituição deverão estar portando identificação visual (crachá) e uniforme (áreas administrativas) ou jaleco (áreas assistenciais).

Para acesso às áreas internas do Hospital, será entregue pela Recepção um crachá aos visitantes. Nos percursos internos, existem catracas para controle de fluxo que farão a leitura desse crachá.

Diante de qualquer pessoa ou situação suspeita, o Segurança deverá ser acionado.

O Hospital possui videomonitoramento eletrônico 24 horas por dia, com câmeras instaladas em todo o complexo para promoção da segurança institucional. Vale ressaltar que as imagens são de uso exclusivo



e restrito ao hospital, e, para tanto, não poderão ser cedidas, a não ser por determinação judicial.

Para sair do hospital, você deverá depositar o crachá no local apropriado e indicado na catraca, no mesmo local principal que entrou. Caso sua entrada tenha sido pela Portaria Principal (pedestre), o crachá deverá ser usado apenas nesta portaria, atendendo ao critério de depósito das demais catracas.

Transferência para UTI

Nos casos em que o paciente internado precisar passar por outros cuidados e ser transferido para as Unidades de Terapia Intensiva Geral (UTI), ele permanecerá sob cuidados específicos e exclusivos da equipe do setor.

O leito ocupado anteriormente por ele e seu acompanhante deverá ser liberada(o) no ato da transferência, para que outro paciente possa ser internado.

O acompanhante será orientado a buscar informações quanto ao horário de visita e boletim médico junto à Recepção da UTI, sendo de sua responsabilidade posteriormente retornar ao seu domicílio.

Observações UTI e UCO

- É permitida a entrada de dois visitantes fixos no horário;
- O boletim médico será fornecido uma vez ao dia, no horário da visita;
- Em caso de alta da UTI ou UCO, os responsáveis serão comunicados previamente;

Como rotina, as informações sobre o estado de saúde do paciente são fornecidas, pessoalmente e diretamente aos familiares e responsáveis. Todas e quaisquer exceções devem ser autorizadas com o médico e a equipe da UTI.

Obs.: Caso ocorra alguma intercorrência no setor, o horário poderá sofrer mudanças e você será informado pela equipe.

Primamos pelo silêncio, respeito às regras e humanização, ajude-nos a mantê-las com qualidade e segurança.

Recomendações para Acompanhantes e Visitantes

A entrada de visitantes e a troca de acompanhantes é pela Recepção SUS do Hospital, que funciona das **7h às 18h30**. Os horários de visitação estão descritos no Encarte I. A entrada é permitida apenas mediante documento oficial de identificação com foto.

ACOMPANHANTES: O hospital permite apenas acompanhantes adultos, maiores de 18 anos, e não recomenda acompanhantes idosos, maiores de 65 anos e gestantes.

A troca entre acompanhantes é realizada pela Recepção de Internação SUS do Hospital, que fica localizada ao lado do Pronto-Socorro Geral, com funcionamento entre 7h e 18h30.

Nas unidades de internação, a visita médica geralmente ocorre pela manhã, podendo sofrer alterações. Aproveite o momento para esclarecer todas as dúvidas em relação ao quadro clínico do paciente, solicitar laudo ou atestado médico. Caso necessite apenas de uma declaração de comparecimento como acompanhante, solicite na Recepção SUS.

VISITANTES: A entrada de visitantes menores de 12 anos não é permitida nas unidades de internação abertas e as necessidades especiais precisam ser avaliadas previamente pela equipe assistencial (enfermeiro, médico, assistente social ou psicólogo) para liberação como excepcionalidade. Nas unidades fechadas UTI e UCO, **a entrada de visitantes menores de 16 anos** não é permitida.

Os casos excepcionais para entrada, horários e trocas de visitas e acompanhantes, bem como informações sobre o estado de saúde do paciente fornecidas por telefone, deverão ser autorizados e combinados com seu médico e a equipe do setor de internação.

A enfermagem e os demais funcionários do HSRC só executarão procedimentos mediante prescrição assinada pelo médico.

Os funcionários do HSRC não estão autorizados a executar serviços particulares para pacientes e acompanhantes.

Acompanhe no ENCARTE todas as informações sobre horário de visitas e trocas de acompanhantes.

Não é permitido fumar em ambiente coletivo conforme a Lei Federal 12.546/2011.

O hospital somente atenderá os pedidos de restrição ou proibição de visitas se recomendadas pela equipe médica, e solicitadas, por escrito pelo próprio paciente / responsável legal ou se determinadas judicialmente.

A equipe de enfermagem não poderá realizar procedimentos técnicos nos acompanhantes e visitantes. Havendo necessidade de atendimento, a enfermagem deverá encaminhar o mesmo ao Pronto-Socorro do hospital.

Visita Religiosa

Permitidas no horário padrão de visitas dos setores e somente para os líderes religiosos. Atentar-se para garantir a privacidade e comodidade dos outros pacientes. Casos específicos que requeiram flexibilidade de horário serão avaliados e liberados pela equipe assistencial.

O Hospital também disponibiliza uma capela ecumênica e, diante de qualquer intercorrência no setor, a visita religiosa poderá ser cancelada.

Medidas de Conforto

- Evite ruídos perturbadores na área hospitalar, tom de voz, toque de celulares e músicas.
- Respeite a privacidade do paciente nos horários de repouso, alimentação e procedimentos.
- Comunique ao Posto de Enfermagem sempre que encontrar algum tipo de problema.

Visita PET

As visitas de animais de estimação a pacientes internados são permitidas, de acordo com as diretrizes da instituição e mediante solicitação à enfermagem para avaliação e acompanhamento do Serviço Social e Psicologia.

Medidas de Segurança do Paciente

Prevenção de Queda

Para prevenir e reduzir a ocorrência das quedas nos pacientes internados, deve-se atentar para:

- Deixar a campinha ao alcance do paciente;
- Deixar os pertences pessoais próximos à cama;
- Manter as grades de proteção da cama sempre elevadas;
- Manter a área de circulação livre de obstáculos;
- Não manipular o paciente sozinho, solicitar a presença da enfermagem;
- Orientar a utilizar as barras de segurança no banheiro;
- Orientar a evitar caminhar sozinho, sempre pedir ajuda;
- Orientar, quando possível, levantar-se lentamente da cama, sempre com ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem;
- Orientar usar calçados ou meias com solado antiderrapante;
- Orientar a comunicar à enfermagem todas as vezes que o acompanhante se ausentar da enfermagem; nunca deixe o paciente sozinho!

- Orientar que em caso o paciente estar contido ao leito (amarrado), não o soltar. Mediante desconforto, comunique à enfermeira.

Uso seguro de medicamentos

Medicamento trazido de casa

Informe à equipe assistencial os medicamentos de uso habitual e não tome qualquer medicamento sem a devida prescrição hospitalar. Os medicamentos trazidos de casa serão analisados pela equipe de Farmácia Clínica e, a partir da prescrição médica, seu uso será validado.

Poderão ser utilizados medicamentos trazidos de casa, desde que estejam em condições adequadas para o uso e na cartela original contendo identificação de lote e validade.

Alergia medicamentosa

Se você tem algum tipo de alergia, relate a equipe assistencial para que possam ser tomadas as devidas precauções.

Em caso de dúvidas sobre a terapia medicamentosa, contacte a Farmácia Clínica pelo ramal **8520**.

Prevenção das Alergias

Diante de uma internação no hospital é importante:

- Informar, perguntar e orientar quanto a qualquer alergia (a medicamentos, alimentos, látex, iodo, alimento ou outros) todas as vezes que o paciente for assistido;
- A alergia deve estar sinalizada visualmente para facilitar nossa comunicação e evitar incidentes.

Prevenção de infecções relacionadas aos serviços de saúde (IRAS)

Entende-se por IRAS as infecções adquiridas durante a internação ou relacionadas a algum procedimento realizado em ambiente de serviços de saúde.

No que diz respeito aos pacientes e seus acompanhantes e visitantes, para evitar a

ocorrência destas infecções, é necessário seguir as seguintes orientações:

Pacientes:

Observar e se necessário, solicitar a todo profissional de saúde que higienize as mãos antes e após tocar você ou o ambiente que o cerca.

Não circular em outros setores de internação do hospital

Trazer apenas roupas e produtos de higiene pessoal, não sendo permitido eletrodomésticos.

Acompanhantes e visitantes:

Respeitar as medidas de precaução instituídas e sinalizadas na porta ou ao lado do box do paciente;

Higienizar as mãos antes e após o contato com o paciente, utilizando água e sabão ou álcool à 70%;

Evitar o uso de adornos em mãos e punhos, uma vez que estes prejudicam a higienização adequada das mãos;

Não se sentar ou deitar no leito do paciente;

Prestar auxílio somente ao paciente que está acompanhando ou visitando;

Não visitar ou acompanhar um paciente se você apresentar sintomas gripais ou de outra doença infectocontagiosa;

Não circular em outros setores de internação do hospital.

Prevenção de Broncoaspiração

Toda vez que identificar que o paciente apresenta dificuldade para engolir ou para mastigar, tosse, engasgos, tentativa de limpeza da garganta ou falta de ar durante ou após alimentar, comunique ao médico ou à enfermagem. Não ofereça água, líquidos ou nenhum tipo de comida diante desses sinais, para que evite broncoaspirações, pneumonias ou futuras complicações.

Em caso de paciente com sonda nasointestinal em uso de dieta enteral, mantenha a cabeceira elevada a 45 graus. Se for preciso manipular a cabeceira da cama, solicite auxílio da equipe de enfermagem. Não ofereça alimento via oral ao paciente se não estiver prescrito pelo médico.

Alta Hospitalar

É fundamental que o paciente esteja acompanhado no momento da alta médica.

Após a visita do médico assistente e ser informado (a) sobre sua alta, o paciente e o acompanhante deverão aguardar no leito a visita da enfermagem para as orientações necessárias.

O Hospital Santa Rita, não dispõe de serviço de ambulância para atendimento de alta hospitalar, sendo de responsabilidade do paciente ou do município de origem, o atendimento. Caso tenha necessidade de suporte para retorno ao domicílio, comunique ao enfermeiro do setor para avaliação do Serviço Social.

Após a alta médica, orientamos que o leito seja liberado em até uma hora, para que outro paciente possa ser atendido com maior agilidade.

Sinalize a enfermagem para solicitar o serviço de transporte interno para acompanhar o(a) paciente até a recepção do SUS, tendo em mãos a notificação de alta devidamente assinada. Caso a alta ocorra após as 19h30, a saída será pela Portaria Administrativa.

Em caso de dúvida, oriente-se no Posto de Enfermagem.

Serviços Multidisciplinares e de Apoio

O HSRC presta atendimento individual durante a internação, rotineiramente, diante das solicitações e indicações médicas e/ou de enfermagem, por intermédio de visitas aos leitos e em parceria com a equipe multidisciplinar.

Nutrição e Dietética

A alimentação do paciente é prescrita pelo médico conforme o quadro clínico de cada um, seguindo um cardápio especialmente preparado pelas nutricionistas do hospital para garantir um suporte nutricional saudável e adequado à recuperação. Por esse

motivo, é fundamental não oferecer outros alimentos ao paciente, a não ser aqueles servidos pelo hospital (Ex: sucos, biscoitos, frutas, lanches, entre outros.)

O paciente ou o acompanhante poderá solicitar uma visita da nutricionista para avaliação nutricional do paciente internado ou adequação da dieta pelo ramal 8412.

Serviço Social

O Assistente Social atua com o objetivo de acolher e reconhecer os possíveis fatores que poderão interferir no tratamento do paciente e possíveis mudanças no seu convívio familiar e social.

Entender a singularidade da pessoa em tratamento, contribui para um atendimento integral, respeitando sua individualidade, sendo assim possível a busca da garantia de direitos e melhor qualidade de vida. Caso sinta necessidade, solicite o acionamento desse profissional ao enfermeiro do setor, que irão até você.

Psicologia

É possível que, durante o período de hospitalização, os pacientes e acompanhantes vivenciem momentos difíceis, gerando ansiedade, tristeza e outras mudanças de humor e comportamento. O psicólogo é o profissional dentro do hospital que auxilia nesses momentos, oferecendo suporte e orientação.

Caso sinta necessidade, solicite o atendimento psicológico ao enfermeiro do setor.

Em caso de alta hospitalar, é possível seguir o acompanhamento ambulatorialmente. Para atendimento, dirija-se ao Ambulatório e informe-se. Não é necessário encaminhamento ou agendamento para o primeiro atendimento.

Fisioterapia

Os fisioterapeutas atendem aos pacientes ambulatoriais pré-cirúrgicos e internados segundo solicitações médicas, orientando e intervindo quando necessário e nos pós-ci-

rúrgicos para preservar, manter ou recuperar a funcionalidade de órgãos e sistemas, assim como para prevenir os efeitos colaterais causados pelo tratamento oncológico, buscando o bem-estar e uma boa qualidade de vida para o paciente.

Fonoaudiologia

São profissionais que trabalham com os diferentes aspectos da comunicação humana: linguagem oral e escrita, fala, voz, audição e funções responsáveis pela deglutição, respiração e mastigação.

Toda vez que identificar dificuldade em engolir ou para mastigar, tosse, engasgos, tentativa de limpeza da garganta ou falta de ar durante ou após alimentar, comunique ao médico ou à enfermagem. Não ofereça ao paciente água, líquidos ou nenhum tipo de comida diante desses sinais, para que evite broncoaspirações, pneumonias ou futuras complicações.

Limpeza e Higienização

As enfermarias serão limpas uma vez por dia, mas, existindo intercorrência, informe à equipe de enfermagem.

Qualquer dúvida, favor contatar o Posto de Enfermagem.

Hotelaria

Diariamente é fornecido um kit contendo um jogo de lençol, fronha e, se necessário, cobertor ao paciente.

Não é permitido ao acompanhante ou outro paciente retirar lençol, travesseiro, cobertor e outros componentes do leito montado para outro paciente, mesmo que o leito permaneça sem uso.

Em caso de dúvida, solicite orientação à enfermagem, à camareira do setor ou entre em contato com o Serviço de Hotelaria no ramal 8074.

Hospitalidade

O Serviço de Hospitalidade possui o mensageiro, que irá acompanhar o cliente em seu Check-in e Checkout.

Em caso de necessidade de auxílio com bagagens, solicite o auxílio do carro de transporte de bagagens pelo ramal disponível no quarto.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

A satisfação dos clientes e a qualidade dos serviços prestados são nossas maiores preocupações. Para que possamos melhorar continuamente a assistência, temos um serviço dedicado a dar atendimento individualizado aos pacientes e familiares, para onde devem ser encaminhadas suas opiniões, sugestões ou solicitações.

Pesquisas via QR Code estão disponíveis nos quartos e enfermarias. Orientamos, portanto, que seja preenchida. Afinal, sua opinião é muito importante.

O SAC funciona de segunda a quinta-feira das 8h às 18h, e na sexta-feira, das 8h às 17h. Você poderá entrar em contato via telefone nos dias e horários mencionados, como também, deixar a sua sugestão, reclamação e opinião no e-mail sac@santarita.org.br, no Whatsapp (27) 99997-9905, ou pelo site www.santarita.org.br todos os dias.

Nossos Compromissos

Comprometemo-nos a:

- Prestar atendimento digno, atencioso e respeitoso independentemente de sua raça, credo, cor, idade, classe social, sexo ou diagnóstico.
- Permitir o acesso ao prontuário, de acordo com as diretrizes da instituição. (Pacientes internados, solicitar à equipe assistencial; Pacientes externos, solicitar ao SAC). O prontuário contém o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evo-

lução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas.

- Manter a confidencialidade de todos os seus dados e qualquer segredo pessoal, em razão do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Prestar toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
- Não retirar qualquer órgão do seu corpo sem sua prévia autorização, ou de seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.
- Confirmar sua internação contendo o período em que esteve em nossos cuidados, e disponibilizar, se solicitada, uma declaração diária de permanência do acompanhante.

Você deve comprometer-se a:

- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos pregressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
- Conhecer e respeitar as rotinas e os regulamentos descritos neste guia do hospital.
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição. O HSRC se reserva o direito de cobrar pelos danos causados em seu patrimônio pelo paciente, acompanhante ou visitante.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, evitando barulhos, limitando os visitantes e o comportamento deles.
- Respeitar a orientação e os avisos de NÃO FUMAR no ambiente interno do hospital (Lei nº9.220 de 17 de junho de 2009 / nº 9294 de 15 de julho de 1996).
- Os pacientes menores de idade ou adultos considerados incapazes, em qualquer circunstância, deverão ter representantes legais, que assumirão integralmente as responsabilidades descritas neste guia.
- Entregar o termo de responsabilidade assinado.
- Não comercializar qualquer tipo de mercadoria nas dependências da instituição. Em caso de dúvidas ou informações complementares, entre em contato com o posto de enfermagem do setor em que você estiver internado.

Solicitação de Prontuário

Ao paciente será fornecido cópia de prontuário, desde que solicitado formalmente e aguardado o prazo e critérios de liberação.

Paciente menor de Idade: Deverá ser solicitado pelos Pais/Tutor.

Paciente incapaz: Deverá ser solicitado pelo curador ou procurador legal.

Qualquer outra pessoa terá que ter autorização legal do paciente (por procuração registrada em cartório).

A solicitação da cópia poderá ser feita em dois canais: **pelo site do hospital ou presencialmente** – no SAC (Ed. Telma Ayres - Bloco 17, 8º andar) Segunda a quinta, das 8h às 18h e sexta, das 8h às 17h.

A retirada da cópia é somente presencial. Não enviamos documentação de paciente por e-mail/App's de mensagens/Correios.

A cópia é fornecida em digitalmente em CD ou pendrive (a critério do cliente).

Programa de Otimização de Antimicrobianos

O Programa de Otimização de Antimicrobianos do Hospital Santa Rita de Cássia tem por objetivo reduzir a emergência de resistência bacteriana na flora hospitalar, diminuindo a ocorrência de infecções por microrganismos multiresistentes, além de contribuir para a redução de efeitos adver-

sos, custos e tempo de internação, além de promover melhora na experiência do paciente e sua família durante sua jornada na instituição.

No programa, todas as prescrições de antimicrobianos (antibióticos e antifúngicos) são avaliadas diariamente pelo time de infectologistas e farmacêuticos clínicos que apoiam os médicos assistentes na decisão quanto escolha da droga, dose, e tempo de uso.

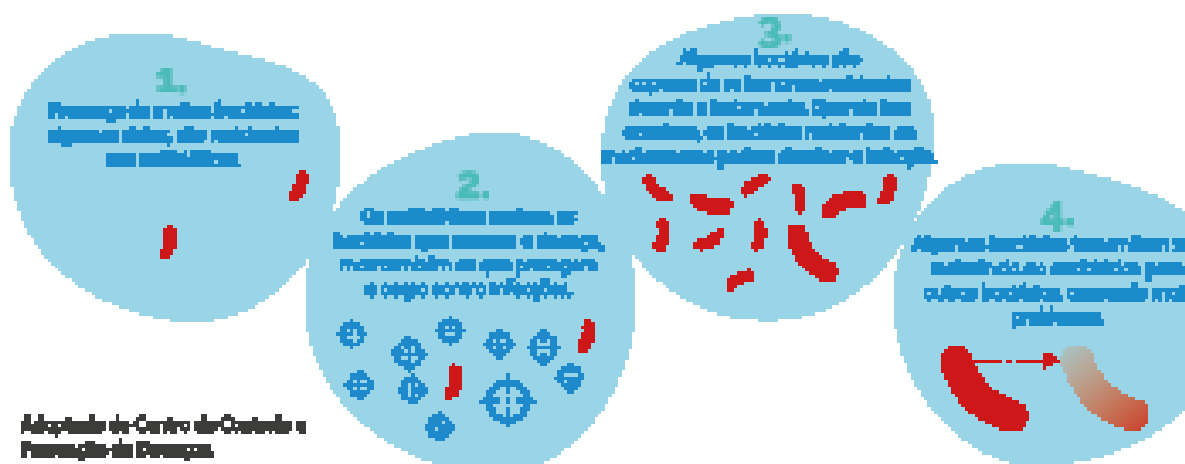
O que é resistência aos antibióticos?

Resistência aos antibióticos é a capacidade das bactérias de resistir e sobreviver aos efeitos de um antibiótico. "Mutações" ou alterações aleatórias podem ocorrer no material genético das bactérias quando elas se reproduzem. Essas alterações podem permitir que as bactérias sobrevivam, protegendo-as contra diferentes tipos de antibióticos. Essas mutações também podem ser transmitidas de uma bactéria para outra bactéria.

Por que as bactérias estão se tornando resistentes aos antibióticos?

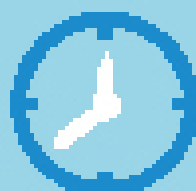
O uso excessivo e incorreto de antibióticos pode promover o desenvolvimento de bactérias resistentes. As bactérias sensíveis são mortas pelos antibióticos, mas, as bactérias resistentes podem sobreviver e se disseminar, tornando os antibióticos menos eficazes. O uso incorreto ou desnecessário de antibióticos pode permitir o desenvolvimento da resistência.

Como a resistência aos antibióticos ocorre?

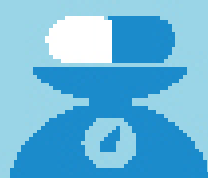


O que podemos fazer?

Proteja você, sua família e seus amigos usando antibióticos de maneira adequada. Não peça antibióticos para tratar os sintomas de resfriados e gripes. Se o seu médico lhe der antibióticos para uma infecção causada por uma bactéria, lembre-se das três regras fundamentais:



HORÁRIO
CORRETO



DOSE
CORRETA



DURAÇÃO
CORRETA



PRESCRIÇÃO

- **SEMPRE** tome seus antibióticos exatamente como receitados pelo médico. Não compre ou use antibióticos sem primeiro consultar o seu médico e obter uma receita adequada.
- **TERMINE** o período completo de tratamento, mesmo que você comece a se sentir melhor.
- **NUNCA** use antibióticos que sobraram de outros tratamentos e **NUNCA** compartilhe antibióticos com outra pessoa ou guarde os comprimidos para usar em outro momento.
- **SEMPRE CONSULTE** o seu médico se tiver alguma dúvida ou se sentir efeitos indesejáveis que o levem a querer interromper o tratamento.
- **PERGUNTE** ao seu médico quais são as vacinas recomendadas para você e sua família para evitar infecções que podem exigir um antibiótico.
- **LAVE** suas mãos e siga outras medidas de higiene.

Política de Direitos e Deveres do Paciente

A Instituição reconhece sua responsabilidade na identificação e divulgação das diretrizes que protegem e asseguram a dignidade dos pacientes e seus familiares. Por isso essa política foi construída, pautada nas leis, códigos de ética, valores e missão do hospital.

1. Direitos dos Pacientes:

- Receber atendimento digno, respeitoso, humanizado e equitativo, sem discriminação por raça, crença, cor, idade, sexo ou qualquer outra forma de preconceito;
- Ser identificado pelo nome completo e data de nascimento, sendo tratado pelo nome, não pela doença ou qualquer forma desrespeitosa;
- Saber o nome, categoria profissional, função e cargo de quem lhe assiste, e poder identificar os profissionais pelo crachá, assim como o local de alocação;
- Receber ou recusar assistência psicológica ou religiosa quando hospitalizado;
- Ter informações sobre as Normas da Instituição relacionadas aos seus cuidados.
- O hospital deve cumprir as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar.
- Ter informações claras e adaptadas à sua condição cultural sobre diagnósticos, tratamentos, duração, riscos, alternativas, prognósticos, localização da patologia, necessidade de anestesia e áreas do corpo afetadas pelos procedimentos.
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos de forma livre e voluntária após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida.
- Receber informações e perguntar sobre todos os procedimentos e medicamentos a serem ministrados, bem como a procedência do sangue e hemoderivados, antes de recebê-los;
- Ter acesso ao seu prontuário médico ou requerê-lo por meio de um representante legal com documentação e procuração atualizada;
- Encontrar seu prontuário médico legível e devidamente preenchido, com documentos padronizados do histórico do paciente, exames e demais relatórios e anotações clínicas;

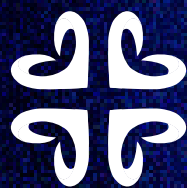
- Indicar familiar ou responsável para tomar decisões sobre procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive tratamentos, cuidados, medidas de ressuscitação ou outros tratamentos de sustentação da vida, aplicável a maiores de 18 anos ou legalmente emancipados;
- Ter a privacidade e a confidencialidade de todas as informações resguardadas, através do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública;
- Ter garantida a segurança, individualidade, privacidade e integridade física, mantendo a privacidade conforme os procedimentos e instalações permitirem;
- Expressar opiniões, preocupações ou queixas para a alta gestão da Instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e receber informações e esclarecimentos pertinentes conforme suas normas e regulamentos;
- Ter o direito a um acompanhante de sua escolha durante todo o período de internação, conforme as normas da instituição;
- Ter assegurados os direitos de acordo com a legislação vigente para crianças, adolescentes, idosos e deficientes;
- Participar de todas as decisões sobre seus cuidados, com garantia de que a equipe forneça todas as informações pertinentes, com clareza e objetividade, sobre dúvidas, resultados dos cuidados e tratamento, bem como sobre a possibilidade de resultados não previstos;
- Receber assistência segura e respeitosa no fim da vida, garantindo que após a morte, nenhum órgão ou tecido seja retirado sem prévia autorização sua, de sua família ou responsável legal.
- Não ter nenhum órgão ou tecido retirado sem prévia autorização ou do representante legal, em caso de incapacidade (Lei Nº 9.434, de 1997).
- Ter a preservação da imagem, identidade e respeito aos valores éticos, morais e culturais, independentemente do estado de consciência.
- Ter o direito de buscar uma segunda opinião sobre diagnóstico ou tratamento, sendo os custos responsabilidade do paciente ou familiar.
- Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre o autocuidado, com instruções claras sobre a continuidade do tratamento visando cura ou reabilitação.

- Ter acompanhamento permanente de um dos pais ou responsável, conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 1990).
- Ter acompanhamento permanente segundo critério médico, conforme o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 2003).

2. Deveres dos Pacientes:

- Tratar com dignidade, atenção, respeito e humanização todos os profissionais de saúde, sem qualquer tipo de discriminação, independente de raça, crença, cor, idade, sexo ou qualquer outra forma de preconceito;
- Fornecer informações precisas e completas sobre sua saúde, doenças prévias, uso de medicamentos ou substâncias fármaco dependentes, procedimentos ou problemas pregressos;
- Conhecer e respeitar as normas e regras da Instituição;
- Cumprir os regulamentos da Instituição, zelar e preservar os recursos e instalações dela;
- Responsabilizar-se pelas consequências das suas recusas em receber tratamento ou seguir as instruções recomendadas pela equipe de saúde que o assiste;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, do número e comportamentos de seus visitantes, controle de infecção, não entrando nos outros quartos ou box que não o seu;
- Respeitar a proibição do fumo, extensivo aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente;
- Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas, deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.
- Não divulgar imagens dos colaboradores no exercício de sua profissão, sendo ainda vedada a divulgação de imagens internas da instituição sem prévia autorização, sob pena de responsabilização cível e criminal;
- Zelar pelo patrimônio privado da instituição colocado à sua disposição, com vistas ao seu conforto e dos demais pacientes, durante o período de atendimento;

- O paciente deverá demonstrar o entendimento das ações efetuadas ou propostas, visando o controle e a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção de eventuais complicações ou sequelas, a sua reabilitação e a promoção de sua saúde, podendo exigir esclarecimentos, em caso de dúvida;
- Não comercializar qualquer tipo de mercadoria nas dependências da instituição;
- Em caso de internação, ler o Guia de Internação do Hospital Santa Rita de Cássia, que será oferecido ao paciente ou ao familiar responsável, contendo diversas informações sobre os serviços que lhe serão prestados, podendo exigir esclarecimentos, em caso de dúvida.



Hospital
Santa Rita
Mantenedora AFECC

O nosso amor se traduz
em cuidar de você



27 3334-8000



@AfeccES

@HospitalSantaRitaES



Av. Marechal Campos, 1579. Santa Cecília,
Vitória - ES. CEP.: 29043-260