

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS HECC



DIRETORIA GERAL

Dr. Paulo Sérgio Silva Reis Junior

DIRETORIA TÉCNICA

Dr. Edméa Endson

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Renata Maia Santos

2019 - 2020

Hospital Estadual Carlos Chagas – HECC

www.fundacaosaude.rj.gov.br

hecc.adm@gmail.com

Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias, 466

Marechal Hermes – RJ

CEP: 21610-480 / Tel. (21) 2332-1132

Coordenação da Carta de Serviços: Renata Maia Santos

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1 Missão	4
1.2 Visão	4
1.3 Valores	4
1.4 Compromissos e padrões de qualidade	5
2. INFORMAÇÕES GERAIS	5
2.1. Localização	5
2.2. Acesso por transporte público	5
2.3. ATENDIMENTO	6
2.3.1. Público-alvo	6
2.3.2. Prioridades no atendimento	8
2.3.3. Requisitos e documentos	10
3. SERVIÇOS OFERECIDOS	11
3.1 NAF (Núcleo de Atenção à Família).....	13
3.2 NAE (Núcleo Administrativo da Emergência)	14
4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	14
4.1. Telefone.....	14
4.2. Site.....	14
4.3. Ouvidoria.....	14
4.4 Pesquisa de Satisfação.....	16
4.5 Folder de Internação.....	18
4.6 Folder de Alta Hospitalar	19

1. APRESENTAÇÃO

O Hospital Estadual Carlos Chagas (HECC), por meio desta Carta de Serviços ao Usuário, expressa o compromisso da instituição com a prestação de serviços de qualidade ao cidadão, de acordo com as exigências do Decreto nº6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento ao público.

O HECC, hoje com 82 anos de fundação, inaugurado pelo então presidente da República, Getúlio Vargas, em 26 de junho de 1937, é a unidade de urgência e emergência mais antiga da rede estadual de saúde. Localizado no bairro de Marechal Hermes, na capital, é uma unidade de portas abertas, com perfil de clínica médica, clínica cirúrgica e pediatria, além do atendimento em terapia intensiva adulta. Na unidade, também funcionam o Programa Estadual de Cirurgia Bariátrica e o Projeto Mais Sorriso, que consiste no atendimento odontológico especializado a pacientes – crianças, jovens e adultos – com deficiências como paralisia cerebral, autismo, síndrome de Down, entre outras.

Atualmente, a unidade conta com 188 leitos, sendo 20 Centros de Terapia Intensiva (CTI), tendo em média 4.000 atendimentos/mês de emergência e 500 internações mensais.

Como esta carta visa disponibilizar aos usuários os serviços oferecidos pelo HECC, será dado maior enfoque aos diretamente ligados às práticas assistenciais.

1.1 Missão

Atender e estabilizar pacientes clínico-cirúrgicos, com foco na continuidade do cuidado, educação permanente dos profissionais, investindo na motivação e na coesão das equipes.

1.2 Visão

Ser referência em atendimento de emergência e urgência e na formação de profissionais de saúde neste segmento.

1.3 Valores

Ética profissional, respeito pelo indivíduo, foco nas prioridades, uso criterioso dos recursos, compromisso e educação profissional.

1.4 Compromissos e padrões de qualidade

- Oferecer o atendimento de urgência e emergência;
- Estabelecer e garantir atendimento de acordo com as normas de classificação vigentes;
- Garantir a internação dentro do perfil de atendimento;
- Manter o ambiente adequado para a prestação da assistência;
- Garantir o atendimento especializado ao Programa Mais Sorriso;
- Garantir o atendimento especializado ao Programa de Cirurgia Bariátrica.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1. Localização

Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias, 466 - Marechal Hermes – RJ.

2.2. Acesso por transporte público

Como chegar ao Hospital Estadual Carlos Chagas

- **DE ÔNIBUS**
 - Linhas que passam na Av. Brasil (sentido Centro):
378 (descida na esquina da Comlurb, seguir pela Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias).
 - Linhas que passam na Av. Brasil (sentido Zona Oeste):
378 (descida na esquina da Comlurb, seguir pela Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias).
782 (descida na Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias);
624 (descida na Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias).
- **DE TREM**
 - Ramal Deodoro, descer na estação de Marechal Hermes, sentido Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias.

Nosso público-alvo está na área de planejamento 3.3:

Campinho	Parque Anchieta
Cascadura	Barros Filho
Cavalcante	Coelho Neto
Colégio	Anchieta
Engenheiro Leal	Acari
Irajá	Guadalupe
Madureira	Costa Barros
Quintino Bocaiúva	Ricardo de Albuquerque
Vicente de Carvalho	Marechal Hermes
Vila Cosmos	Honório Gurgel
Vila da Penha	Bento Ribeiro
Vista Alegre	Oswaldo Cruz

Independente da área programática, não restringimos o atendimento a pacientes que nos procuram por demanda espontânea e que moram fora dessas localidades. Essa centralização por regiões ocorre principalmente porque recebemos pacientes das seguintes esferas:

1) trazidos por ambulâncias tanto do GSE (Corpo de Bombeiros) como da SAMU, pós atendimento:

- Domiciliar;
- Via pública: trauma ou evento clínico;
- Unidades de pronto atendimento (UPAs), onde os mesmos precisam continuar o tratamento em hospital de grande porte.

Assim, os hospitais são referenciados pela localização mais próxima do evento, não sobrecarregando nenhuma unidade pública.

2.3.2. Prioridades no atendimento

Urgência e emergência com priorização no atendimento através do protocolo de acolhimento com classificação de risco (ACCR).

O Hospital Estadual Carlos Chagas segue a portaria do Ministério da Saúde nº 2048/GM, de 05 de novembro de 2002, que tem por objetivo:

- Humanizar o atendimento através de escuta qualificada;
- Organizar processos de trabalho e espaço físico;
- Priorizar o atendimento de acordo com critérios clínicos, vulnerabilidade e grau de sofrimento, utilizando protocolo específico;
- Extinguir a triagem feita por recepcionistas ou porteiros (o primeiro contato deve ser realizado, obrigatoriamente, pelo profissional de saúde);
- Informar aos pacientes e familiares a expectativa de atendimento e tempo de espera a fim de diminuir a ansiedade gerada pelo que é desconhecido;
- Pactuar com o usuário a resposta possível a sua demanda, de acordo com a capacidade do serviço;
- Encaminhar, quando necessário, com garantia de acesso à rede de atenção;
- Fomentar a rede de atenção de saúde, articulando a atenção básica e especializada com vistas à atenção integral.

O serviço funciona em tempo integral (24h por dia), de domingo a segunda, dispendo de acolhimento, classificação de risco, orientação e redirecionamento do paciente. O setor dispõe de uma mesa que lota um técnico em enfermagem, um consultório de enfermagem, onde fica o enfermeiro, e um consultório para o médico, ambos com salas climatizadas.

Qual o papel do técnico em enfermagem?

- Realiza a pré-classificação na central de acolhimento;
- Prioriza para atendimento médico ou de enfermagem em caso de risco;
- Define fluxo de atendimento (informações, consultório classificação de risco, consultório médico, serviço social, sutura, buco-maxilo, pediatria);
- Registra nome do usuário no sistema;
- Orienta o usuário sobre a dinâmica do atendimento na unidade;

Qual o papel do enfermeiro?

”Art. 1º No âmbito da equipe de enfermagem, a classificação de risco e priorização da assistência em serviços de urgência é privativa do enfermeiro, observada às disposições legais da profissão”.

“Parágrafo único. Para executar a classificação de risco e priorização da assistência, o enfermeiro deverá estar dotado dos conhecimentos, competências e habilidades que garantam rigor técnico-científico ao procedimento. ”

- Realiza a avaliação para a classificação de risco em consultório, respeitando a privacidade do usuário;
- Realiza a avaliação para a classificação de risco em consultório, respeitando a privacidade da criança/pais e ou responsáveis;
- Realiza a classificação de risco segundo o protocolo;
- Orienta o usuário sobre a dinâmica do atendimento na unidade;
- Determina o local de atendimento do usuário de acordo com a sua classificação;
- Garante o atendimento médico de acordo com a classificação;
- Direciona os pacientes para serem atendidos pelo médico. Nesta triagem classificatória é vedada a dispensa de pacientes antes do atendimento médico. Após a triagem, os pacientes são encaminhados aos consultórios médicos. Aliado a esse entendimento, temos o Conselho Federal de Medicina em sua Resolução nº 2079, estabelecido que todo paciente com agravo à saúde deverá ser atendido por um médico, não podendo ser dispensado ou encaminhado a outra unidade de saúde por outro profissional de saúde, a não ser o médico.
- Acompanha o paciente para atendimento médico caso haja necessidade;
- Realiza encaminhamentos por escrito, quando necessário (casos azuis), à UBS (Unidade Básica de Saúde) tradicional ou ESF(Clínica da Família);
- Esclarece ao usuário a importância de acompanhamento em UBS tradicional ou ESF;
- Colabora na busca ativa de usuários portadores de doenças crônicas que não realizam acompanhamento em unidades de saúde.

A classificação de risco se dará nos seguintes níveis:

Classificação	Intervenção médica	Reavaliação do Enfermeiro	Prioridades
Vermelho (emergência)	Intervenção médica imediata	Cuidados contínuos	Tratamento médico imediato
Laranja (urgência/emergência)	Avaliação médica < 10 minutos	A cada 10 minutos	Vítimas de violência interpessoal
Amarelo (urgência)	Avaliação médica < 30 minutos	A cada 30 minutos	Aguardam atendimento médico prioritário
Verde (semi - urgência)	Avaliação médica < 1 hora	A cada 60 minutos	Aguardam consulta com prioridade em relação ao azul
Azul (não - urgência)	Avaliação médica < 2 horas	A cada 2 horas	Atendimento por ordem de chegada

Descrição para o primeiro atendimento na nossa unidade:

Acolher o paciente com escuta qualificada, realizar atendimento com classificação de risco e abrir “pré-boletim de atendimento médico – BAM” no sistema KLINIKOS, caso o paciente tenha critérios para ser atendido na emergência do Hospital Estadual Carlos Chagas (classificado como vermelho ou amarelo). O paciente que não preencher os critérios para o atendimento (classificados como verde) deverá ser preenchido a ficha de redirecionamento para unidade de pronto atendimento 24h (UPA) e encaminhar para o médico plantonista que, após avaliação, realizará o redirecionamento do paciente conforme a resolução nº2079. Se for classificado como azul e necessitar de consulta ambulatorial, encaminhar para Estratégia de Saúde da Família (ESF).

2.3.3. Requisitos e documentos

Para o atendimento é solicitado RG, cartão do SUS e comprovante de residência, porém a ausência destes não impede o atendimento de urgência e emergência.

3. SERVIÇOS OFERECIDOS

Quanto à área física:

Dispomos de leitos para EMERGÊNCIA/ URGÊNCIA, assim distribuídos no primeiro andar da unidade:

- **Sala Vermelha** - 5 leitos destinados a pacientes com risco iminente de morte;
- **Sala Amarela** - 7 leitos destinados a pacientes ainda instáveis do ponto de vista clínico, que precisam, inclusive, de suporte ventilatório;
- **Curta Permanência** - 4 leitos destinados a pacientes ainda críticos, que precisam estar monitorizados;
- **Sala Verde** - 14 leitos destinados a pacientes com quadro clínico já estabilizado, sendo 8 leitos masculinos e 6 leitos femininos;
- **Isolamento** - 1 leito para paciente com precaução respiratória ou de contato;
- **Pronto Socorro Infantil** – 5 leitos

Já para ala de INTERNAÇÃO, que fica no 2º andar da unidade, temos a seguinte disposição: 59 leitos para clínica médica, 32 leitos para clínica cirúrgica, 13 leitos para pediatria, 8 leitos para cirurgia bariátrica, sendo quatro femininos e quatro masculinos, 7 leitos para unidade pós-operatório e 3 leitos para unidade coronariana.

Quanto à assistência:

- Somando a nossa equipe assistencial, no momento da admissão, dispomos de: fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, psicólogos, nutricionistas, enfermeiros e técnicos de enfermagem, além da equipe do serviço social;
- Atendimento de urgência e emergência de pediatria e clínica geral, com atendimento 24h, sendo utilizado o protocolo ACCR para priorização do atendimento. O acesso se dá por demanda espontânea e o usuário pode se dirigir a unidade para atendimento;
- Ambulatório de Follow-up (acompanhamento) para pacientes no pós-operatório imediato das seguintes especialidades: cirurgia geral as terças e quintas das 12 às 17h;

proctologia as sextas, das 7 às 12h; cirurgia vascular as terças, das 7 às 12h. Ambos atendimentos são realizados no ambulatório com marcação na recepção do ambulatório;

- Ambulatório de Geriatria > NUHGG (Núcleo de Atendimento Geriátrico), que atende os pacientes idosos no pós-alta. A equipe está composta por geriatra, fonoaudiólogo, nutricionista e enfermeiro. O atendimento no ambulatório funciona as segundas, das 8 às 16h, com marcação na recepção do ambulatório;

- Ambulatório de homeopatia, com atendimento aberto aos pacientes que recebem alta da unidade e querem ter este tipo de seguimento, e a toda população em geral. O atendimento é de segunda a sexta pela manhã, das 7 às 13h, e a tarde, das 13 às 17h. Marcação na recepção do ambulatório;

- Follow-up e pré-operatório com a equipe de cardiologia com atendimento no ambulatório de segunda a sexta, das 7 às 13h. Marcação na recepção do ambulatório;

- Programa Mais Sorriso: atendimento no ambulatório de segunda a sexta, das 8 às 17h, atendimento e marcação via central de regulação;

- Programa de Cirurgia Bariátrica: atendimento no ambulatório de segunda a sexta, das 7 às 10h. Atendimento e marcação via central de regulação.

Quanto à parceria no processo de doação de órgãos e tecidos:

O processo de parceria do HECC teve início com a equipe do banco de tecidos do INTO desde 14/02/2019, para a captação de tecidos/coração parado, além da parceria com a equipe CIHDOTT, com o apoio da direção e do registro geral.

Nossa intenção é motivar a família para o processo de doação.

Exames realizados na emergência e para pacientes internados:

- Raio-x: 24h;

- Ultrassonografia: de segunda a sexta, das 7 às 17h;

- Exames laboratoriais (sangue, urina, culturas e análise de fluidos como líquido): 24h;

- Anatomia patológica (material oriundo de biópsia): 24h;

- Ecocardiograma bi-dimensional: as terças, quartas e quintas, das 12 às 19h;
- Ecodoppler de membros inferiores venoso e arterial: as terças, das 12 às 18h, e as sextas, das 8 às 14h;
- Tomografia computadorizada: 24h;
- Banco de sangue/ transfusões sanguíneas: 24h;
- Eletrocardiograma emergência: 24h.

Exames ambulatoriais:

- Exames laboratoriais (exames de sangue, fezes, urina): de segunda a sexta, das 7 às 10h, marcação na secretaria da radiologia;
- Eletrocardiograma: realizado no ambulatório de segunda a sexta, das 7 às 16h, marcação no local;

Os acessos à internação hospitalar, ao atendimento ambulatorial para o programa Mais Sorriso e da Cirurgia Bariátrica são regulados exclusivamente pelo Sistema Estadual de Regulação – SER, referenciados pelas Unidades de Saúde solicitantes. As vagas solicitadas pelas Unidades de Saúde ao SER são, então, administradas pelas equipes próprias do programa Mais Sorriso e Cirurgia Bariátrica para agendamento junto a Central Estadual de Regulação.

3.1 NAF (Núcleo de Atenção à Família)

O projeto, iniciado em parceria com a humanização da SES e a Fundação Saúde, acolhe familiares no momento e ao longo da internação, tanto na emergência quanto da unidade de internação.

O Núcleo de Atenção à Família tem por objetivo disponibilizar um canal direto, de acolhimento e de navegação entre pacientes, familiares e corpo clínico. O relacionamento está apoiado no suporte que reúne a facilidade, a integração e o apoio. Reorganiza o fluxo de informações e más notícias prestadas aos familiares e usuários, de forma acolhedora, digna e respeitando suas necessidades, particularidades e privacidade.

O NAF funciona no andar térreo, em uma sala reservada, onde as dúvidas e angústias são acolhidas de forma adequada.

O Núcleo possui equipe multidisciplinar com psicólogas e assistentes sociais, além de um profissional administrativo que, se necessário, faz a articulação com outros profissionais para resolução do problema do usuário e/ou acompanhante.

No NAF é disponibilizado aos acompanhantes um folder explicativo, onde são feitas orientações para o período de internação e alta, com direitos e deveres do acompanhante dos pacientes e as rotinas da instituição.

O horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 8 às 17h.

3.2 NAE (Núcleo Administrativo da Emergência)

Tem como objetivo oferecer, em parceria com a equipe assistencial, qualidade no atendimento multiprofissional, visando o acolhimento humanizado dos pacientes, bem como a interação e comunicação aos seus acompanhantes e familiares.

O horário de funcionamento é de segunda a sexta, das 8 às 17h.

4. COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

4.1. Telefone

(21) 2332-1132 – solicitar o ramal / setor através da central de telefonia.

4.2. Site

www.fundacaosaude.rj.gov.br

4.3. Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre os usuários, profissionais de saúde e gestores. Essa ferramenta possibilita identificar a qualidade dos serviços prestados, além de auxiliar na tomada de decisões quando o assunto é gestão. Com base no detalhamento dos problemas apontados, é possível mapear os pontos críticos e criar estratégias para solucioná-los.

A Ouvidoria do HECC encontra-se disponível para o atendimento de segunda a sexta, das 7h às 19h, no ambulatório da unidade. O setor acolhe diversas manifestações dos usuários: elogios, sugestões, denúncias, reclamações, informações e solicitações. As formas de acolhimento são:

- Presencial;
- Carta: não existe modelo específico. Pode ser entregue diretamente no setor ou depositada nas urnas existentes na unidade;
- Urna: são seis urnas distribuídas pela unidade (emergência, recepção principal, recepção do ambulatório, refeitório, serviço social e 2º andar);
- Busca ativa: é uma estratégia utilizada para acolhimento de manifestações onde o cidadão não possui acesso imediato à Ouvidoria. Geralmente é realizada nas enfermarias e emergência da unidade.
- Telefone: 21 2332-1127 ramal 2056
- E-mail: ouvidoria@hecc.fs.rj.gov.br
- OuvidorSus: sistema utilizado por todas as unidades que possuem Ouvidorias de Saúde para registro e encaminhamento das manifestações.

Os procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários são:

- Acolhimento e registro no OuvidorSus (o sistema gera um nº de protocolo, que é informado ao cidadão);
- Encaminhamento ao setor responsável, aos cuidados das coordenações/chefias, para apurar e tomar as providências cabíveis. Os prazos de resposta, atendendo ao disposto no Artigo 10º da Resolução SES nº 207, de 22/12/2011, são especificados no envio das manifestações aos setores, podendo ser de dois dias para situações avaliadas como urgentes), dez dias para situações consideradas não urgentes e 30 dias para situações que demandem análise de processos administrativos, a contar com a data do seu recebimento;
- Devolução da resposta pelo setor responsável, que deve ser de forma clara, objetiva e respeitosa;
- Análise da resposta, que é feita pela Ouvidoria e a mesma elabora a Carta Resposta para o usuário;

- Realização de contato com o cidadão para informar que a resposta está disponível no setor ou, quando o manifestante disponibiliza e-mail, ao ser fechada a demanda no sistema, a resposta é enviada pelo próprio OuvidorSus.

Caso o manifestante conteste a resposta, esta será reencaminhada ao setor para novo pronunciamento;

- A manifestação é fechada e posteriormente arquivada.

O cidadão pode acompanhar o andamento de sua manifestação presencialmente, por telefone ou pela internet (OuvidorSus, com nº do protocolo).

4.4 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é uma iniciativa da gestão e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários, com vistas ao aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Mediante a pesquisa, essas informações são utilizadas de forma estratégica para monitorar a qualidade da assistência por meio de indicadores.

A pesquisa é realizada internamente em todos os pacientes do HECC, quando estes recebem alta hospitalar. O questionário é aplicado pelas secretárias dos setores, de forma manual. São perguntas sobre a equipe médica e multiprofissional da unidade, a estrutura física, a qualidade da alimentação, as condições do enxoval, conforto das enfermarias, entre outros quesitos.

Pesquisa de satisfação do usuário

QUESITOS	EXCELENTE 	BOM 	REGULAR 	RUIM 
1 - Limpeza e condições das instalações físicas (quarto, banheiro, corredores, pátio, sala de estar, refeitório, consultório, etc.)				
2 - Disponibilidade, educação, respeito e presteza no atendimento da equipe com o usuário.				
3 - Recepção / Administrativos				
4 - Equipe médica				
5 - Equipe de enfermagem				
6 - Funcionários da limpeza				
7 - Outros profissionais de nível superior (enfermagem, serviço social, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, terapia ocupacional)				
8 - Horários reservados para:				
9 - refeições				
10 - higiene pessoal				
11 - limpeza do hospital				
12 - Tempo de duração e frequência dos atendimentos realizados pela equipe				
13 - Médicos				
14 - Outros profissionais de nível superior (enfermagem, serviço social, psicologia, nutrição, fonoaudiologia, terapia ocupacional)				
15 - Explicação, pelo médico, sobre a doença, tratamento que será realizado, efeitos colaterais e riscos.				
16 - Limpeza e frequência de troca das roupas de cama e banho				
17 - Sabor, temperatura e quantidade das refeições				
18 - Tempo de duração e frequência das visitas				
19 - Qualidade do trabalho de alta desenvolvido pela equipe				
20 - Sabe nomear os profissionais que o atendem?				

4.5 Folder de Internação

Este informativo tem como objetivo divulgar para os cidadãos-usuários orientações sobre o funcionamento do hospital.

<p>É proibido fumar nas dependências do hospital (Lei 9.294/1996)</p> 		 
<p>DESACATO AO FUNCIONÁRIO PÚBLICO</p> <p>Art. 331 do Código Penal Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão da função dela. Pena - detenção de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos.</p>		<p>ORIENTAÇÕES DE INTERNAÇÃO</p> 
<p>DIREITO DE IMAGEM</p> <p>O ato de gravar, fotografar e por qualquer meio divulgar a imagem do profissional de saúde, difamando-o, é ilegal. A Constituição Federal assegura como direito fundamental o direito à imagem, à honra, à intimidade e à vida privada.</p>  <p>Fonte: Constituição Federal, CFM e COFEN.</p>	<p>FUNDAÇÃO SAÚDE</p> 	<p>PARA PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES</p>
	<p>Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias, nº466 Marechal Hermes - Rio de Janeiro - RJ</p> <p>Telefone: (21) 2332-1132</p>	

<p>O HECC, é um hospital de urgência e emergência com perfil clínico-cirúrgico / pediátrico; sendo assim, para continuidade do tratamento pode haver necessidade de transferência para outra unidade hospitalar.</p>	<p>VISITANTE</p> <p>3 visitantes, 1 por vez (revezamento). Enfermarias: 14hs às 16hs todos os dias. CTI / UPO / EMERGÊNCIA: 15hs às 16hs todos os dias.</p> <p>OBS: Será permitida visita de crianças (02 a 12 anos) aos sábados, domingos e feriados nos últimos 15 minutos de visita nas enfermarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PEDIATRIA - Segunda a sexta de 15hs às 16hs. • CTI's - Todos os dias de 15hs às 16hs. <p>NSP NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE</p> <p>Nossa equipe tem como objetivo evitar danos desnecessários ao paciente durante sua internação.</p>
<p>PACIENTE</p> <p>O QUE TRAZER PARA INTERNAÇÃO?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utensílios de higiene pessoal (sabonete, escova de dente, pasta de dente e shampoo). <p>ALIMENTAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo paciente internado é acompanhado pela equipe de nutrição que faz visita diária aos pacientes e indica uma dieta de acordo com seu problema de saúde e sua faixa etária. <p>HORÁRIO DE REFEIÇÃO DO PACIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Café da manhã: 07hs • Almoço: 11h30 • Lanche: 14h30 • Jantar: 17h30 	<p>NORMAS E ROTINAS A SEREM RESPEITADAS PELOS ACOMPANHANTES E VISITANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não será permitido a troca de acompanhantes após às 19:00, devendo-se evitar também a circulação pelo hospital após esse horário; • Não será permitida a entrada de pessoas trajando roupas inadequadas ao ambiente hospitalar como shorts, mini saias, etc...; • Mantenha a enfermaria limpa e organizada, portanto não acumule objetos, alimentos ou roupas sujas; • Permança na enfermaria ao lado do seu paciente e só circule pelo hospital quando necessário; • Não lave roupas nas pias e banheiros das enfermarias; • Não manuseie outros pacientes e seus objetos; • Mantenha um bom relacionamento com os demais acompanhantes; • A cama do paciente, em hipótese alguma será permitido que o acompanhante deite nos leitos. Para o acompanhante disponibilizamos cadeiras reclináveis; 	<p>ATENÇÃO PARA ALGUMAS DICAS</p> <p>Checar se seu familiar está identificado por pulseira ou etiqueta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trazer todos os documentos do paciente quando vier para o hospital. <p>Sempre lavar suas mãos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importante que não toque nos outros pacientes/leitos sem que façam a lavagem das mãos antes e depois. Isso previne a contaminação!!! <p>Evitar que o paciente ande sem auxílio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajude-o ou chame a equipe. Observar se as grades estão elevadas. Quedas podem ocasionar lesões graves e/ou aumentar o tempo de internações.   
<p>ACOMPANHANTE</p> <p>Sejam bem vindos à nossa Unidade. Conheçam seus direitos e deveres.</p> <p>O QUE É O ACOMPANHAMENTO?</p> <p>É a permanência de um familiar ou responsável nos setores de enfermaria onde se encontra o paciente, com objetivo de dar apoio emocional, receber orientações e quando solicitado, tomar decisões quanto aos cuidados que estão sendo prestados a este.</p> <p>QUEM TEM DIREITO A TER UM ACOMPANHANTE?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crianças e adolescentes até 18 anos incompletos, idosos acima de 60 anos e pessoas com deficiência física ou mental. <p>QUEM PODE SER ACOMPANHANTE?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pessoas com mais de 18 anos, de posse de documento com foto, em boas condições físicas e emocionais. O acompanhante deverá ser alguém que traga amor, tranquilidade, segurança e carinho ao paciente. 	<p>IMPORTANTÉ!!!</p> <ul style="list-style-type: none"> • O acompanhante que não cumprir as NORMAS da Unidade, passará por avaliação da sua permanência. • O hospital não se responsabilizará pelos pertences ou valores do acompanhante, paciente e visitante. (celular, ventilador, etc...) • A entrada de ventilador só será permitida se o mesmo estiver em boas condições e com as grades. • Não traga alimentos de casa. • Não compartilhe sua dieta com a do paciente. • Siga as orientações da equipe assistencial no momento da internação. 	<p>DÚVIDAS? Ramal: 2152</p> <p>SETORES DE APOIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAE - Núcleo Administrativo da Emergência Setor responsável pela guarda das arrecadações e guarda dos pertences do paciente. • NAF - Núcleo de Atenção à Família O núcleo possui uma equipe multidisciplinar com psicólogas e assistentes sociais. E tem por objetivo disponibilizar um canal direto, de acolhimento entre pacientes, familiares e corpo clínico.
<p>HORÁRIO DE TROCA DE ACOMPANHANTES 08hs às 10hs e 17hs às 19hs</p> <p>HORÁRIOS E LOCAL DAS REFEIÇÕES DOS ACOMPANHANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Café da manhã: 06h15 às 07hs • Almoço: 11hs às 12hs • Jantar: 19hs às 20h30 <p>Local: Refeitório da Unidade</p> 	<p>DIAS E HORÁRIOS DE ENTREVISTA MÉDICA COM FAMILIARES</p> <ul style="list-style-type: none"> • EMERGÊNCIA - Todos os dias de 15hs às 16hs. • CLÍNICA MÉDICA - Terça à sexta de 14hs às 15hs. • CLÍNICA CIRÚRGICA - Segunda à sexta de 14hs às 15h. 	<p>Horário de funcionamento: NAE - Segunda à sexta de 08hs às 17hs. NAF - Segunda à sexta de 08hs às 17hs.</p>
<p>Acompanhantes da Pediatria recebem sua refeição na enfermaria.</p>		<p>OUIVODORIA</p> <p>O serviço de ouvidoria, fica localizado na sala 07 do ambulatório. As ouvidorias podem ser realizadas presencialmente, através das urnas disponíveis pelo hospital ou pela busca ativa realizada pelos funcionários do setor.</p> <p>Horário de funcionamento: Segunda à sexta de 07hs às 19hs.</p>

4.6 Folder de Alta Hospitalar

Este folder tem como objetivo divulgar para os cidadãos-usuários orientações gerais sobre os cuidados pós-alta hospitalar e a promover a sua recuperação.

<p>É proibido fumar nas dependências do hospital (Lei 9.294/1996)</p> 		 
<p>DESACATO AO FUNCIONÁRIO PÚBLICO</p> <p>Art. 331 do Código Penal Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão da função dela. Pena – detenção de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos.</p>	 <p>GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO</p>	<p>ALTA HOSPITALAR PEDIÁTRICA</p> 
<p>DIREITO DE IMAGEM</p> <p>O ato de gravar, fotografar e por qualquer meio divulgar a imagem do profissional de saúde, difamando-o, é ilegal. A Constituição Federal assegura como direito fundamental o direito à imagem, à honra, à intimidade e à vida privada.</p>  <p>Fonte: Constituição Federal, CFM e COFEN.</p>	<p>FUNDAÇÃO SAÚDE</p>  <p>Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias, nº466 Marechal Hermes – Rio de Janeiro – RJ</p> <p>Telefone: (21) 2332-1132</p>	<p>ORIENTAÇÕES</p>

<p>ALTA HOSPITALAR</p> <p>Aqui você encontra as orientações da nossa equipe, para a sua recuperação.</p> <ul style="list-style-type: none"> A nossa equipe preparou para você as orientações para a alta hospitalar. A internação termina hoje, mas os cuidados em sua casa continuam. Aqui você encontrará orientações gerais para os cuidados pós – alta hospitalar. Após procedimentos cirúrgicos e internações hospitalares nosso corpo sofre alterações psicológicas, emocionais, estéticas, entre outros. Este FOLDER tem o objetivo de ajudar você a lidar melhor com essas possíveis alterações e a promover a sua recuperação. <p>Lembramos que as orientações do seu médico devem ser sempre seguidas de acordo com o procedimento que você realizou e a sua complexidade.</p>	<p>Veja a seguir quais cuidados que devo ter após a alta.</p> <p>Este momento será de readaptação. Em sua casa vocês terão todo o conforto e comodidade para a recuperação do seu filho, mas algumas rotinas precisarão ser incorporadas nas atividades diárias. Vocês estão recebendo orientações de como deverá dar continuidade ao tratamento do seu filho, após a alta hospitalar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Procure tirar todas as dúvidas com o médico assistente antes de sair. Vocês receberão um Resumo de Alta contendo todas as informações sobre o período de internação de seu filho, que deverá ser entregue ao médico que o assistirá depois da alta hospitalar. NÃO esqueça de sempre levar a Caderneta de Vacinação e Certidão de Nascimento, ou Carteira de Identidade de seu filho quando o levar à consulta médica. <p>Uso seguro de medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Use todos os medicamentos com água. Proteja os medicamentos do calor e umidade. Cumpra o tratamento prescrito pelo médico. Nunca utilize medicamentos por conta própria. Caso esqueça uma dose, nunca tomar dobrada, isto é perigoso. <p>A medicação prescrita pelo médico NÃO DEVERÁ SER TROCADA POR OUTRA, a não ser que haja orientação médica para tal.</p> <p>Cuidados com a alimentação</p> <ul style="list-style-type: none"> Os problemas de saúde podem ser agravados por erros alimentares. Procure orientação do médico ou da nutricionista, antes da alta. <p>Lembre-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avós e vizinhos tem muita experiência, mas quem tem conhecimento é o médico. Siga as orientações! 	<p>Retorno com o médico assistente</p> <p>Você, receberá orientação para clínica da família que poderá ser consultada através do site: https://subpav.org/ondeserattendido/</p> <p>Lembre-se de agendar!</p> <p>Exames</p> <p>Os exames realizados durante sua internação podem ser retirados caso precise para continuidade do tratamento. A solicitação deverá ser feita junto ao setor de arquivo médico.</p> <p>Quem poderá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> O próprio paciente Parentes diretos Cônjuge <p>Como poderá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Com o documento (original e xerox) do paciente e do parente direto que realizará o pedido. <p>Horário de atendimento: SEGUNDA à SEXTA de 08h às 17h.</p> <p>Ouvidoria</p> <p>O serviço de ouvidoria, fica localizado na sala 07 do ambulatório. As ouvidorias podem ser realizadas presencialmente, através das urnas disponíveis pelo hospital ou pela busca ativa realizada pelos funcionários do setor.</p> <p>NAE - Núcleo Administrativo da Emergência Setor responsável pela guarda das arrecadação e guarda dos pertences do paciente.</p> <p>Horário de funcionamento: NAE - SEGUNDA à SEXTA de 08h às 17h. OUIDORIA - SEGUNDA à SEXTA de 07h às 19h.</p>
---	--	---

<p>É proibido fumar nas dependências do hospital (Lei 9.294/1996)</p> 		 
<p>DESACATO AO FUNCIONÁRIO PÚBLICO</p> <p>Art. 331 do Código Penal Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão da função dela. Pena - detenção de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos.</p>	 <p>GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO</p>	<p>ALTA HOSPITALAR</p>
<p>DIREITO DE IMAGEM</p> <p>O ato de gravar, fotografar e por qualquer meio divulgar a imagem do profissional de saúde, difamando-o, é ilegal. A Constituição Federal assegura como direito fundamental o direito à imagem, à honra, à intimidade e à vida privada.</p> 	<p>FUNDAÇÃO SAÚDE</p>  <p>RIO DE JANEIRO</p> <p>Av. General Osvaldo Cordeiro de Farias, nº466 Marochal Hermes - Rio de Janeiro - RJ</p>	 <p>ORIENTAÇÕES</p>
<p>ALTA HOSPITALAR</p> <p>Aqui você encontra as orientações da nossa equipe, para a sua recuperação.</p> <ul style="list-style-type: none"> A nossa equipe preparou para você as orientações para a alta hospitalar. A internação termina hoje, mas os cuidados em sua casa continuam. Aqui você encontrará orientações gerais para os cuidados pós - alta hospitalar. Após procedimentos cirúrgicos e internações hospitalares nosso corpo sofre alterações psicológicas, emocionais, estéticas, entre outros. Este FOLDER tem o objetivo de ajudar você a lidar melhor com essas possíveis alterações e a promover a sua recuperação. <p>Lembramos que as orientações do seu médico devem ser sempre seguidas de acordo com o procedimento que você realizou e a sua complexidade.</p> 	<p>Veja a seguir quais cuidados que devo ter após a alta.</p> <p>Este momento será de readaptação. Em sua casa você terá todo o conforto e comodidade para sua recuperação, mas algumas rotinas precisarão ser incorporadas nas suas atividades diárias.</p> <p>Uso seguro de medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Use todos os medicamentos com água. Proteja os medicamentos do calor e umidade. Cumpra o tratamento prescrito pelo médico. Nunca utilize medicamentos por conta própria. Caso esqueça uma dose, nunca tomar dobrada, isto é perigoso. <p>Cuidado com dreno e cateteres</p> <p>Estes dispositivos podem ser necessários para a continuidade do seu tratamento. Siga a orientação do enfermeiro ou do médico sobre a manipulação dos mesmos.</p> <p>Cuidados com a ferida operatória e curativos</p> <ul style="list-style-type: none"> Observar sinais de sangramento da ferida operatória ou sujeira do curativo. As orientações sobre como deve ser feita a limpeza e a cobertura da ferida operatória além do período da troca serão dadas pelos nossos enfermeiros, de acordo com a solicitação médica. O seu curativo deve ser protegido durante o banho, preferencialmente com plástico filme. Seu curativo não permanecer molhado. Se a sua ferida operatória está sem curativo apenas com pontos aparentes, você precisará mantê-la limpa e seca. Sendo assim após o banho, deverá imediatamente secá-la. Cuidado na hora de vestir ou retirar suas roupas. Neste momento, a roupa pode agarrar em algum ponto e, conseqüentemente, arrancá-lo antes do momento previsto. <p>Se aparecer vermelhidão, calor no local na ferida operatória, saída de secreção ou se apresentar FEBRE procura imediatamente a emergência.</p> <p>Sinais de trombose</p> <ul style="list-style-type: none"> A trombose venosa é a formação de um "coágulo" (trombo) dentro de uma veia, o que dificulta a circulação do sangue - geralmente acometendo as pernas. Esse coágulo pode se soltar desta veia e percorrer o corpo, podendo ir para o pulmão (embolia pulmonar), o que causará falta de ar intensa e elevação 	<p>da frequência cardíaca, o que pode levar a complicações que podem ser prevenidas com a observação precoce dos sinais abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dor Endurecimento e inchaço na panturrilha Alteração na aparência da pele Calor Vermelhidão <p>Ao primeiro sinal observado manter repouso deitado.</p> <p>Retorno com o médico assistente</p> <p>No momento da alta, o mesmo lhe orientará sobre o retorno ao nosso ambulatório, que já poderá ficar previamente agendado. Caso contrário, receberá orientação para clínica da família que poderá ser consultada através do site: https://subpav.org/ondeseratendido/</p> <p>Lembre-se de agendar!</p> <p>Exames</p> <p>Os exames realizados durante sua internação podem ser retirados caso precise para continuidade do tratamento. A solicitação deverá ser feita junto ao setor de arquivo médico.</p> <p>Quem poderá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> O próprio paciente Parentes diretos Cônjuge <p>Como poderá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Com o documento (original e xerox) do paciente e do parente direto que realizará o pedido. <p>Horário de atendimento: SEGUNDA à SEXTA de 08h às 17h.</p> <p>Ouvidoria</p> <p>O serviço de ouvidoria, fica localizado na sala 07 do ambulatório. As ouvidorias podem ser realizadas presencialmente, através das urnas disponíveis pelo hospital ou pela busca ativa realizada pelos funcionários do setor.</p> <p>NAE - Núcleo Administrativo da Emergência Setor responsável pela guarda das arrecadação e guarda dos pertences do paciente.</p> <p>Horário de funcionamento: NAE - SEGUNDA à SEXTA de 08h às 17h. OUVIDORIA - SEGUNDA à SEXTA de 07h às 19h.</p>



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Secretaria de Saúde

FUNDAÇÃO
SAÚDE



HECC
HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS

