

Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)

Gerência de Atenção à Saúde do HU-UFJF/ EBSERH

Guia de Segurança do Paciente

Outubro de 2017

Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora





HU-UFJF - unidade Dom Bosco (Foto: Twin Alvarenga)

O **Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF/ EBSEH)** é uma instituição pública de saúde, com atendimento 100% SUS, com 51 anos de existência, possuindo três unidades na cidade de Juiz de Fora - MG: Santa Catarina, Dom Bosco e o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).

- O Hospital Universitário (HU) atende pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Dessa forma, **NÃO HÁ COBRANÇA DE DINHEIRO** ao paciente (ou a seu acompanhante);

- O HU tem um atendimento humanizado e transmite informação e conhecimento para seus alunos e residentes, pois é um hospital de ensino e pesquisa voltado para educação em práticas médicas e produção de conhecimento;

- A equipe multidisciplinar do Hospital Universitário de Juiz de Fora é formada por professores, técnicos, residentes e alunos da área de saúde.



Caro usuário,

Este guia foi desenvolvido para orientá-lo sobre os cuidados que você deverá ter quando estiver de passagem pelo hospital, em caso de um procedimento cirúrgico, internação ou durante uma visita. Nele, você encontrará informações e procedimentos básicos que devem ser observados e seguidos por você, familiares, visitantes e também por toda a equipe de profissionais do Hospital Universitário (HU).

Nossa principal preocupação é a de oferecer uma assistência segura para você - usuário do SUS. Por essa razão, algumas iniciativas devem ser adotadas e você pode nos ajudar a evitar situações indesejáveis ou inesperadas. É importante que você se informe sobre todos os procedimentos que será submetido.

Fique atento às orientações deste guia e lembre-se sempre de conversar com a equipe de saúde. Esclareça todas suas dúvidas!

Seja bem-vindo ao HU de Juiz de Fora!

1. PULSEIRA: SUA IDENTIFICAÇÃO SEGURA



No **HU** há muitas pessoas internadas ou recebendo algum tipo de atendimento. Por isso, você deve receber a pulseira de identificação com seus dados (nome completo e número de prontuário).

- A pulseira é sua garantia de identificação, uma forma segura que o cuidado a ser prestado destina-se exclusivamente a você;
- Mantenha ela em seu braço e solicite ao profissional de saúde que sejam confirmados todos os seus dados antes de qualquer cuidado, como: medicação, exames, cirurgia ou qualquer outro tipo de procedimento;
- Caso os dados impressos se apaguem ou a pulseira se solte ou arrebente, peça outra à equipe de enfermagem.

2. HIGIENE DAS MÃOS



O ambiente hospitalar é cercado por várias doenças e, em sua maioria, são transmitidas pelo contato direto das mãos e, então lembre-se de:

- Manter as suas mãos sempre limpas;
- Lavar as mãos com água e sabão;
- Caso as suas mãos estejam visivelmente limpas, você pode usar o álcool gel para higienizá-las.

3. USO DE MEDICAMENTOS

NÃO USAR MEDICAMENTOS SEM ORIENTAÇÃO MÉDICA.



Faça uso de medicamentos somente com o conhecimento de seu médico ou da equipe de enfermagem.

- Comunique sempre ao seu médico os remédios que faz uso em casa;
- Caso seja necessário o uso dos medicamentos que você trouxe de casa, busque a orientação da equipe de enfermagem;
- O uso de medicamentos sem o conhecimento da equipe de saúde pode colocar em risco seu tratamento.

4. PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA



Vários fatores podem colocar sua segurança em risco, como: o uso de medicamentos, estado de saúde alterado ou mesmo a estadia em ambiente desconhecido.

- Prefira os calçados com solado antiderrapante e evite o uso de sapatos lisos;
- Cuidado para não cair e nem se machucar;
- Não levante da cama sozinho, principalmente se não estiver se sentindo bem ou com soro, sonda, dreno, oxigênio ou quando ligado a outro tipo de aparelho;
- Mantenha a sua cama sempre baixa e com as grades de proteção levantadas, especialmente se estiver com risco de queda identificado;
- Evite andar pelos corredores ou enfermarias na hora da limpeza, pois o piso poderá estar molhado e escorregadio.

5. PREVENÇÃO DE LESÕES POR PRESSÃO



Lesão por pressão em região do calcâneo (*calcanhar*) e sacrococígeo (*cóccix*)

Lesão por pressão são machucados que aparecem na pele quando o corpo fica em uma mesma posição por muito tempo. As figuras acima demonstram dois tipos de lesão.

Então, o que fazer?

- Mude de posição periodicamente e evite ficar deitado ou sentado por um longo tempo em uma mesma posição;
- Não fique por muito tempo deitado sobre lençóis enrugados ou molhados;
- Caso tenha dificuldade, como virar-se e levantar-se da cama, peça sempre ajuda para a equipe de enfermagem.

6. CUIDADOS CIRÚRGICOS

Cirurgias Seguras

Salvam Vidas!



Caso precise passar por uma cirurgia (operação), converse com a equipe de saúde sobre os cuidados necessários que devem ser tomados antes e depois da cirurgia.

- Fique atento, tire todas suas dúvidas e colabore!

7. AJUDANDO A CONTROLAR A INFECÇÃO



**Higienize
suas Mãos**

- Evite compartilhar objetos de uso pessoal e alimentos com outras pessoas;
- Não se deite ou sente-se na cama de outro paciente e nem permita que façam o mesmo na cama que você está usando;
- Não entre em outras enfermarias e setores onde não esteja autorizado;
- Caso esteja passando por algum tipo de procedimento especial, como isolamento, siga todas as recomendações médicas e orientações da equipe de enfermagem;

Lembre-se: mantenha suas mãos sempre limpas!

8. ACOMPANHANTE



- Se o paciente internado for menor de 18 anos de idade ou maior de 60 anos terá direito a um acompanhante ou responsável. Casos especiais serão avaliados pela equipe de saúde do HU;
- A participação do acompanhante é muito importante, favorecendo a recuperação do paciente;
- O acompanhante deverá estar à disposição do paciente para auxiliá-lo;
- Caso o paciente acompanhado esteja passando por algum tipo de procedimento especial, pacientes em isolamento por doenças infecto-contagiosas, siga todas as recomendações médicas e orientações da equipe de enfermagem;

Lembre-se: siga todas as recomendações desse guia e da equipe de saúde. Peça sempre ajuda para a equipe de enfermagem quando necessário.

9. PRECAUÇÕES ESPECIAIS



São medidas adotadas para conter a proliferação de doenças e/ou contaminação, evitando inclusive as chances de transmissão dessas doenças para outros pacientes.

Conheça as Medidas de Prevenção:

a) Prevenção por gotículas: busca evitar a transmissão de micro-organismos que ocorre por gotículas de tosse, do espirro da pessoa infectada, da fala ou em procedimentos de aspiração das vias aéreas (contato com a boca, nariz ou olho).

b) Prevenção por contato: busca evitar a transmissão que envolve o contato direto, pele a pele, e também através de objetos contaminados. Podem ser observadas em paciente com feridas apresentando drenagem excessiva e de difícil controle.

c) Prevenção por aerossol: busca evitar a transmissão de micro-organismos que ocorre por minúsculas partículas por meio da tosse, respiração ou da fala, que podem permanecer suspensas no ar por longos períodos de tempo, dispersando-se com maior facilidade a grande distância, podendo ser inaladas e causar infecção em outras pessoas como a tuberculose, sarampo, varicela, entre outras doenças.

Lembre-se: siga todas as recomendações e orientações dadas pela equipe de saúde, caso esteja enquadrado em alguma das Medidas de Prevenção listadas acima.

10. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO



- No Hospital Universitário as refeições (café, almoço, lanche, jantar e ceia) são oferecidas ao paciente. Não é permitida a entrada de alimentos no HU;
- O acompanhante terá direito a três refeições diárias: **café da manhã às 8h, almoço às 12h30 e jantar às 19h;**
- As refeições oferecidas são prescritas por nutricionistas e adequadas ao estado clínico e ao tratamento do paciente. Casos especiais serão sempre avaliados pelo serviço de nutrição;
- Os alimentos oferecidos ao paciente, sem o conhecimento da equipe de saúde, podem interferir no tratamento e na recuperação do mesmo;
- Procure o serviço de nutrição para receber as orientações necessárias para o seu caso.

11. RESÍDUOS (LIXO)



Restos de alimentos, papel, copos descartáveis, e quaisquer outros resíduos semelhantes aos que produzimos em nossas casas, devem ser jogados na lixeira de lixo comum (LIXEIRA COM SACO PRETO). Já a lixeira de resíduo infectante (normalmente de cor branca) é de uso exclusivo da equipe de saúde do hospital (LIXEIRA COM SACO BRANCO).

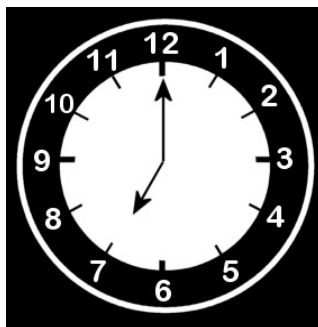
Atenção: ajude o **Hospital Universitário** a separar os resíduos de forma correta!

12. ROUPARIA



- Cuide bem da roupa de cama do hospital para que, no futuro, outro paciente também possa usá-la. É direito do paciente que o seu leito seja higienizado e tenha as roupas de cama e banho trocadas todos os dias;
- O serviço de hotelaria do HU disponibiliza o seguinte enxoval para cada paciente: **1** (*uma*) – toalha, **2** (*dois*) – lençóis, **1** (*uma*) – fronha, **1** - camisola/ pijama e **1** (*um*) – cobertor.

13. HORÁRIOS



TROCA DE ACOMPANHANTES

das 7h às 7h30, 14h às 14h30 e 19h às 19h30

VISITAS

Todos os dias – das 15h às 19h

14. ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES



Para que as visitas transcorram da melhor maneira possível no hospital, siga as recomendações abaixo:

- Todo o visitante, ao chegar no HU, deve se identificar na Recepção apresentando um documento com foto;
- Na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), só pode entrar dois visitantes por dia;
- Nas Enfermarias, são permitidos dois visitantes de cada vez;
- É proibido entrar no hospital vestindo camisa cavada, vestido curto, short, mini-saia e roupas transparentes;
- **Atenção:** é proibido passear pelas áreas do hospital;
- **Lembre-se:** lave suas mãos antes e depois de tocar no paciente. Visite apenas o seu conhecido. O silêncio também faz parte do tratamento.

15. COMUNICAÇÃO EFICIENTE



- Converse sempre com os profissionais da equipe de saúde e tire suas dúvidas;
- Forneça todas as informações necessárias e solicitadas;
- Dê todas as informações que julgar necessário;
- Caso possua qualquer alergia a algum medicamento, produto ou alimento, informe à equipe de saúde;
- É importante para o **HU** manter a excelência no atendimento ao usuário do SUS. Em caso de reclamações, elogios e sugestões procure a Enfermaria do setor para registro, use as caixas de sugestão ou ligue para Ouvidoria do HU – Tel.: (32) 4009-5344.

16. CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Você sabe o que faz a Ouvidoria?

A Ouvidoria Pública é o canal responsável pela promoção do diálogo entre o cidadão – usuário do serviço público de saúde - e o HU-UFJF/EBSERH. Ela é seu porta-voz, capaz de analisar, encaminhar e responder suas dúvidas, reclamações e também receber elogios e sugestões dos usuários.

A Ouvidoria permite a correção e o aprimoramento para um serviço público de qualidade, voltado para a satisfação das necessidades do paciente. Além disso, fortalece a formação de uma consciência cidadã e a participação popular, garantindo o direito de acesso à informação pelo cidadão comum.

Ouvidoria

Tel.: (32) 4009-5344

ouvidoria.hu@ufjf.edu.br

ouvidoria.huufjf@ebserh.gov.br

Atendimento presencial – unidade Dom Bosco

De segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 17h

Tel. Geral do Hospital Universitário

(32) 4009-5100

Site

www.ebserh.gov.br/web/hu-ufjf

TIRE SUAS DÚVIDAS!

CONVERSE SEMPRE COM SEU MÉDICO E

COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM