**Manual Informativo para Pacientes e Acompanhantes**

Este manual tem o objetivo de fornecer informações importantes para uma observação segura, confortável e humanizada.

Solicitamos a colaboração no cumprimento das normas descritas abaixo, e colocamo-nos à sua disposição.

# IDENTIFICAÇÃO

Ao ser informado que o paciente ficará na instituição, o acompanhante deverá entregar na recepção: RG, Cartão SUS e comprovante de endereço para que façam as cópias para anexar ao prontuário e número de telefone.

Para a circulação nas dependências do PA Guido Guida Poá, o paciente e acompanhante deverão estar com a pulseira de identificação, o acompanhante e visitante deverão usar a máscara, durante todo o tempo de permanência na instituição.

# PERTENCES

* + Os valores e pertences pessoais do paciente deverão ser recolhidos pelo seu responsável no ato da entrada para Emergência e observação, devendo ficar apenas produtos de higiene básica (sabonete, escova e creme dental, desodorante, etc.), que ficarão aos cuidados do paciente e/ou acompanhante;
  + Não nos responsabilizamos por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive joias, dinheiro, cartões de crédito, celulares e pertences em geral.

# ACOMPANHANTES

* + É permitido apenas 01 (um) acompanhante, no Setor de Observação, para:
    - Paciente com idade inferior a 18 anos, atendendo ao Estatuto da Criança e Adolescente (Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990.
    - Paciente com idade superior a 60 anos, segundo critério médico, atendendo ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de outubro de 2003).

-Mulheres tem o direito de serem acompanhadas por pessoa maior de idade durante todo o período do atendimento em unidades de saúde, públicas ou privadas. (Lei n° 14.737 de 27 de novembro de 2023, acompanhante de sua escolha).

* + - Paciente psiquiátrico.
    - Paciente com necessidades especiais.

(Exceções somente com autorização, por escrito, do enfermeiro responsável pelo setor).

* + As trocas de acompanhantes são realizadas na recepção das 08:00h às 09:00h (manhã) e 20:00h às 21:00h (noite);
  + O acompanhante de paciente adulto deverá ser preferencialmente do mesmo sexo a fim de se evitar possíveis constrangimentos aos demais pacientes do quarto;
  + O acompanhante deve permanecer no quarto, cuidando somente de seu familiar, caso haja necessidade de se ausentar, deverá informar à equipe de enfermagem;
  + É importante que se compreenda que a pessoa idosa possui direito a ter um acompanhante. A lei, entretanto, não dispõe sobre obrigação. Aliás, a lei prevê que é obrigação de o órgão de saúde viabilizar a permanência do acompanhante do paciente idoso em sua companhia, caso haja pessoa disposta a fazê-la.
  + Dispõe sobre a prestação de assistência religiosa nas entidades hospitalares públicas e privadas, bem como nos estabelecimentos prisionais civis e militares. (Lei No 9.982, de 14 de Julho de 2000).
  + Caso haja transferência do paciente para outra unidade de saúde, deverá haver um acompanhante no momento da saída;
  + Não é permitido acompanhante na Sala de Emergência ou COVID. (Exceções somente com autorização, por escrito, do enfermeiro do Setor)

# VISITAS

* + O horário de visita na **Observação, é das 10:00 às 10:30**, a entrada é pela recepção PRINCIPAL.
  + O horário de visita na **Emergência, é das 16:00 às 16:30**, a entrada é pela recepção PRINCIPAL.
  + O estado de saúde dos pacientes é informado pelo médico após o horário de visita.
  + **OBSERVAÇÃO**: É permitido 02 visitantes, 15 minutos para cada;
  + **COVID**: É permitido 01 visitante, **sem revezamento**;
  + **EMERGENCIA**: É permitido 02 visitantes 15 minutos para cada;
  + Permitimos visitas religiosas, desde que com credenciais específicas para o desempenho de suas funções, identificados pela recepção e autorização do Enfermeiro do setor;

# ALIMENTAÇÃO

* + A alimentação do paciente é de responsabilidade do Serviço de Nutrição do Pronto Atendimento;
  + Não é permitida a entrada de alimentos. Casos especiais deverão ser autorizados pela nutricionista;
  + Os acompanhantes permitidos receberão alimentação no quarto, nos horários estabelecidos pelo serviço de nutrição.

# SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

* + Antes de entrar no quarto, lave as mãos;
  + Os visitantes e acompanhantes não devem se deitar, sentar ou colocar pertences no leito do paciente;
  + Não é permitido fumar dentro do Pronto Atendimento e dependências;
  + Não é permitido trazer flores;
  + No caso de isolamento, dirija-se ao posto de enfermagem para receber orientações.

# CRÍTICAS E SUGESTÕES

O Pronto Atendimento promove constante avaliação de seus serviços por meio da Pesquisa de Satisfação do Cliente, disponibilizamos o site [www.alphainstituto.com.br.](http://www.alphainstituto.com.br/) Este é o mais importante representante dos usuários frente à instituição, captando suas sugestões, reclamações e elogios e esclarecendo sobre os serviços existentes no Pronto Atendimento.

**\*Lembramos que é proibido filmar ou fotografar nas dependências do Pronto Atendimento sem autorização.**

**Agradecemos sua colaboração!**

**\_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_**

**TERMO DE CIÊNCIA**

Eu,(PACIENTE/RESPONSÁVEL)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

portador do documento de número (RG/CPF)­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_declaro que recebi o manual de

normas e rotinas para pacientes, acompanhantes e visitantes.

DATA\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ASSINATURA

ENFERMEIRO (Carimbo e assinatura):

(AFIXAR NO PRONTUÁRIO)

CONTATOS:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.