

# MANUAL DO PACIENTE



Prefeitura de  
**Joinville**

HOSPITAL  
SÃO JOSÉ

# Sumário

ORIENTAÇÕES AOS PACIENTES.....	4
ACOMPANHANTES.....	5
Troca de Acompanhantes.....	6
Refeições.....	7
VISITANTES.....	8
Boletim Médico.....	8
COMO SE PORTAR NO HOSPITAL.....	9
PROIBIDO!.....	10
INTERNAÇÃO.....	11
Declaração de Hospitalização.....	12
Refeições.....	12
Higienização dos Quartos.....	12
Entrada de Eletroeletrônicos.....	13
Pertences dos Pacientes.....	13
TRANSFERÊNCIAS.....	14
ALTA HOSPITALAR.....	15
Atestados.....	15
SEGURANÇA DO PACIENTE.....	16
SERVIÇO RELIGIOSO.....	18
EQUIPE MULTIPROFISSIONAL.....	19
HISTÓRIA DO HOSPITAL.....	22



## CARO PACIENTE,

A equipe do Hospital Municipal São José lhe deseja uma **internação serena e tranquila para a recuperação da sua saúde**. Trabalhamos todos os dias para oferecer um **atendimento humanizado e de qualidade**.

Esse manual foi preparado cuidadosamente para orientar os pacientes, acompanhantes e visitantes durante a sua permanência em nossa instituição.

O seu tempo de internação dependerá do seu tratamento, assim enquanto estiver internado você e seu círculo de relações precisará saber como acontece o funcionamento do hospital **entendendo suas REGRAS, DIREITOS e DEVERES**.

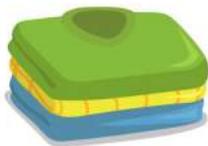
A presença de um familiar durante a hospitalização é muito importante para a recuperação do paciente, pois é ele que pode contribuir para o **bem-estar, trabalhando a autoestima** e dando todo o **apoio emocional** que o paciente necessita, além de:

- Esclarecer informações sobre o histórico do paciente, como por exemplo, uma alergia ou as medicações de uso contínuo;
- Receber informações sobre o quadro clínico e o tratamento proposto pela equipe multidisciplinar;
- Dar o suporte necessário para possíveis tomadas de decisões.

**Nossa equipe está à disposição para tirar qualquer dúvida e solucionar suas solicitações.**

## CONTE CONOSCO!

# ORIENTAÇÕES AOS PACIENTES



Traga roupa pessoal confortável, como: pijama, camisola, robe ou outro tipo de roupa folgada) e roupa íntima;



Traga seus objetos de higiene pessoal, como: hidratante, toalha de banho, sabonete, creme dental, escova de dente, shampoo, escova de cabelo, etc;



Alimentos e bebidas trazidos de fora do hospital são proibidos! A liberação poderá ocorrer com a avaliação da nutricionista. Solicite a presença dele para avaliar o seu caso.



Nunca retire as pulseiras de identificação colocadas no momento da internação.



## **ATENÇÃO:**

**Hospital Municipal São José não se responsabiliza pelos pertences dos pacientes ou acompanhantes, traga somente o que for estritamente necessário. Consulte a enfermagem principalmente em casos de pacientes em isolamento.**

# ACOMPANHANTES



## Liberação de Acompanhantes

A entrada de acompanhantes será permitida apenas após a avaliação médica ou de enfermagem e ele deverá permanecer ao lado do paciente em todos os momentos saindo apenas se solicitado.

Será liberado **1 acompanhante por horário**, apresentando:

- Documento oficial com foto;
- Liberação por escrito da enfermagem.

O acompanhante deve ser:

- Maior de 18 anos e menor de 60 anos;
- Sem sintomas gripais;
- Do mesmo sexo do paciente.



### ATENÇÃO:

**O direito ao acompanhante poderá ser SUSPENSO em casos de: agressão física ou moral do paciente, outros acompanhantes ou servidores do hospital; e desrespeito às normas constantes neste manual.**

## TEM DIREITO A ACOMPANHANTE O PACIENTE QUE FOR:

- Maior de 60 anos;
- Menor de 18 anos;
- Portador de necessidades especiais.

## Troca de Acompanhantes

A entrada ou troca de acompanhante ocorrem em dois horários:

- Diurno das 7h às 17h: 01 entrada, ou seja, 01 pessoa;
- Noturno das 17h às 19h: 01 entrada, ou seja, 01 pessoa.



### ATENÇÃO:

**As trocas de acompanhantes ocorrem apenas nos horários definidos, caso o acompanhante saia do Hospital, o paciente ficará desacompanhado até o próximo horário de troca.**

## IMPORTANTE!

- Traga a sua roupa de cama como travesseiro, lençol ou cobertor;
- Use roupas confortáveis;
- Evite roupas curtas ou transparentes;
- Caso precise se ausentar (sair) comunique a enfermagem.
- Procure a enfermagem para receber as orientações quanto ao o que pode ou não ser usado em um quarto de isolamento.

**OBSERVAÇÃO:** Caso o paciente seja transferido para a UTI o acompanhante deverá retirar todos os pertences do paciente do quarto e levá-los para casa.

# Refeições

## Acompanhantes de paciente em isolamento:

- Devem OBRIGATORIAMENTE realizar as 3 refeições no quarto, junto com o paciente, não é necessário se dirigir ao refeitório.

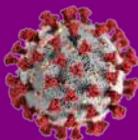
## Demais acompanhantes:

- Devem OBRIGATORIAMENTE realizar as 3 refeições no refeitório nos seguinte horários:
  - ✓ Café da manhã: das 8:30h às 9h;
  - ✓ Almoço: das 11:30h às 13h;
  - ✓ Jantar: das 18:30h às 19h (Cardápio: Sopa).



### FIQUE ATENTO!

Os horários das refeições podem variar, Fique de olho no mural do refeitório.

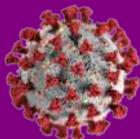


### ATENÇÃO! DURANTE A PANDEMIA:

Acompanhantes serão liberados apenas se estritamente necessário, mesmo que o paciente tenha direito, sendo cada caso avaliado pela equipe médica e de enfermagem.

# VISITANTES

- OBRIGATÓRIA a apresentação de um documento oficial com foto;
- Será permitida a entrada de crianças maiores de 12 anos que:
  - ✓ Esteja acompanhada de um responsável;
  - ✓ Apresente documento que comprove a idade.
- A liberação de visitas de crianças menores de 12 anos serão avaliadas e acompanhadas pelo Serviço Social;



**ATENÇÃO! DURANTE A PANDEMIA:**  
**Estão SUSPENSAS todas as visitas,**  
**será repassado apenas um boletim médico.**

## Boletim Médico

- AVC Agudo: das 14h às 14:30h, 01 pessoa
- Sala de Emergência: das 15h as 15:30h, 01 pessoa
- UTI: das 15h as 16h, 01 pessoa
- Pacientes internados por COVID-19 receberão uma ligação do médico assistente para a pessoa cadastrada no momento da internação
- Centro Cirúrgico: boletins impressos são disponibilizados diariamente na recepção em três horários: 06h, 11h e 17h.

# COMO SE PORTAR NO HOSPITAL

Para garantir uma permanência tranquila no hospital é necessário:



**MANTER SILÊNCIO.** Lembre-se, você está em um hospital;



Deixar seu **CELULAR NO SILENCIOSO** e só atender **LIGAÇÕES em caso de URGÊNCIA ;**



Colar a **ETIQUETA DE ACOMPANHANTE/ VISITANTE** em **LOCAL VISÍVEL** durante todo o tempo em que estiver **NO HOSPITAL;**



**HIGIENIZAR SEMPRE AS MÃOS** com álcool em gel, antes e depois do contato com o paciente;



**EVITAR VIR AO HOSPITAL** se estiver com algum problema de saúde, como sintomas gripais;



**MANTER A PRIVACIDADE DO PACIENTE,** principalmente nos horários de repouso e alimentação;



**RESPEITAR O HORÁRIO DOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS;**



**EVITAR O USO DE TRAJES IMPRÓPRIOS** no hospital, tais como trajes de banho, roupas transparentes, curtas e decotadas.

# PROIBIDO!

Algumas atitudes são estritamente **PROIBIDAS dentro da instituição**, por isto, fique atento às nossas recomendações:

---



É proibida a entrada de **alimentos, flores ou bebidas alcoólicas**;

---



É proibido **sentar ou deitar na cama do paciente**;

---



É proibido **manipular equipamentos hospitalares**. Solicite sempre ajuda dos profissionais;

---



É proibido **FUMAR nas dependências do Hospital**;

---



É proibido realizar **gravações de áudio, filmagens, fotografias e outros meios** que comprometem o **direito a privacidade** dos pacientes e funcionários do hospital;

---



É proibido **mais de um acompanhante por paciente**.

---



É proibida a **entrada com ventiladores, circuladores de ar, ar condicionados portáteis e cadeiras de praia**.

---

# INTERNAÇÃO

Para internar o paciente, é obrigatório apresentar:

- RG, CNH, Carteira de Conselhos de Classe ou Passaporte;
- CPF;
- Carteira Nacional de Saúde (CNS).

**OBSERVAÇÃO:** Caso o paciente esteja sem esses documentos, mas necessite de atendimento de urgência, os familiares ou responsáveis legais tem 24h para apresentação dos documentos, antes do hospital acionar o Serviço Social ou a Polícia Civil.

Pacientes **menores de 18 anos ou maiores de 60 anos** é OBRIGATÓRIO estar acompanhado, no momento da internação, por um responsável **maior de 18 anos ou menor de 60 anos** que porte os seguintes documentos:

- RG, CNH, Carteira de Conselhos de Classe ou Passaporte;
- CPF.

## IMPORTANTE!

- Deixe com seus familiares joias, carteiras com valores, documentos e pertences em geral;
- Não fornecemos produtos de higiene pessoal;

Este hospital não faz solicitações de pagamento em nenhuma hipótese. **Somos 100% SUS e GRATUITOS**, fique atento!

## Declaração de Hospitalização

- Pacientes na emergência ou em observação: solicitar na recepção do Pronto Socorro;
- Pacientes internados: solicitar na Recepção Central.



**ATENÇÃO:**  
**Atestados serão entregues apenas  
no momento da alta hospitalar do paciente.**

## Refeições

As refeições do paciente são servidas nos seguintes horários:

- Café da manhã: 7:30h
- Lanche: 9:30h (de acordo com a dieta prescrita ao paciente)
- Almoço: 11h
- Lanche: 14:30h
- Jantar: 17h
- Ceia: 20h

## Higienização dos Quartos

- A higienização dos quartos ocorre todos os dias 2 vezes ao dia.
- A troca de roupa de cama ocorre:
  - ✓ 3 vezes por semana ou quando necessário;
  - ✓ Para pacientes acamados ocorre diariamente;

## Entrada de Eletroeletrônicos

A entrada de televisões, rádios, etc serão permitidas apenas com o pedido de liberação para a vigilância na Recepção Central do Hospital onde será preenchido um formulário de registro de entrada de pertences para recebimento do protocolo de liberação.

**Os itens só poderão ser retirados do hospital apresentado o protocolo de liberação na saída.**

## Pertences dos Pacientes

No Hospital devem ficar apenas os pertences estritamente necessários, para evitar perdas e furtos.

- Não esqueça de trazer roupa confortável, como: pijama, camisola, robe ou outro tipo de roupa folgada);
- Não esqueça de trazer roupa íntima;
- Não esqueça de trazer seus objetos de higiene pessoal, como: sabonete, creme dental, escova de dente, shampoo, escova de cabelo, etc.

**ATENÇÃO!** Pertences de pacientes sem acompanhantes serão guardados por 30 dias após a alta hospitalar, após este período os pertences serão doados. Procure a recepção para retirá-los!

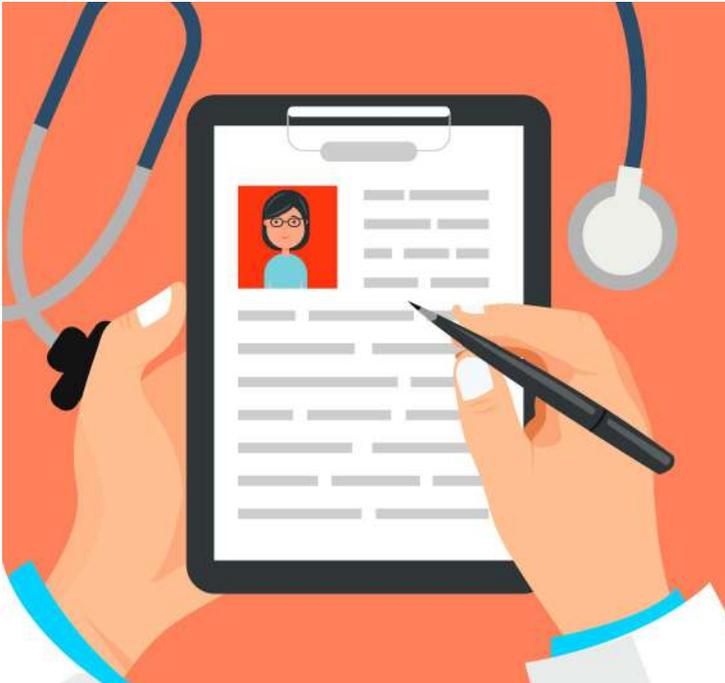


**ATENÇÃO: Itens como lençóis, mantas, cobertores, Fronhas, travesseiros, compressas, camisolas, Comadres, papagaio, bacia para banho, etc. são de USO EXCLUSIVO no hospital! Levar estes ou outros itens para casa caracteriza FURTO, e será registrado um boletim de ocorrência na polícia.**

# TRANSFERÊNCIAS

Transferências poderão ser realizadas nos seguintes casos:

- O paciente possuir plano de saúde e ele ou seu responsável legal optar pela transferência para outra unidade hospitalar, sendo que de deve:
  - ✓ Solicitar a transferência ao médico assistente;
  - ✓ Apresentar a carteira do plano de saúde;
  - ✓ O hospital de destino deve aceitar a transferência.
- Necessidade do Hospital Municipal São José, conforme termo assinado no momento da internação.



# ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar segue as seguintes regras:

- Ocorre **a qualquer momento**, sendo preferencialmente no período matutino;
- Exames trazidos de casa pelo paciente devem ser devolvidos na alta hospitalar, caso isso não ocorra **solicite os exames antes de deixar o hospital**;
- Os **exames realizados durante a internação**, devem ser solicitados ao Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME), localizado na Rua Guanabara, 548, Bairro: Guanabara, Joinville/SC;
- Se houver necessidade de entrada de **carro na área de saída** do hospital, deve ser solicitada a **autorização da guarita quando o paciente já estiver pronto e aguardando**, evitando transtornos e congestionamento;
- O paciente só poderá **deixar o quarto acompanhado por um funcionário da equipe de enfermagem**;
- Realize o **agendamento dos retornos nos ambulatórios de especialidade e no ambulatório de oncologia**, se for indicado pelo médico antes da alta hospitalar.

## Atestados

- Solicitar diretamente ao médico antes da alta hospitalar;



### ATENÇÃO:

**Certifique-se de que você entendeu todas as orientações fornecidas pela equipe do hospital. Se tiver dúvidas, pergunte!**

# SEGURANÇA DO PACIENTE

Temos o compromisso de **assegurar a promoção da Segurança do Paciente**, adotando práticas recomendadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e legislações vigentes, portanto a **sua participação e de seus familiares é muito importante!**

**1**

**Mantenha sua identificação até o final do atendimento ou alta hospitalar.**

Certifique-se de que a equipe do hospital **confira a sua identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento!**

**2**

Você **pode e deve contribuir para a qualidade dos cuidados a sua saúde**: forneça informações importantes a seu respeito como: alergias, doenças e medicamentos em uso;

**Interaja** com os profissionais que estão cuidando de você **perguntando, esclarecendo suas dúvidas e participando dos seus cuidados.**

**3**

**Pergunte sempre** para equipe de enfermagem **qual medicação está sendo administrada em você e para que serve.** Não se automedique no hospital.

Caso apresente **mal estar durante ou após a administração de algum medicamento informe imediatamente a equipe de enfermagem.**

4

Caso realize alguma cirurgia, perceba que **vários itens serão checados** com você **após a entrada no centro cirúrgico em diversos momentos**, tais como: sua identificação, nome e local da cirurgia, etc.

5

Solicite que todos os profissionais e visitantes **higienizem as mãos ao entrarem em seu quarto**, para contribuir na prevenção do risco de infecção hospitalar.

6

Mantenha as **grades do seu leito elevadas** enquanto estiver deitado e **solicite auxílio** da equipe de enfermagem ou acompanhante **para levantar**.

As quedas são eventos que podem causar graves lesões em pacientes hospitalizados.

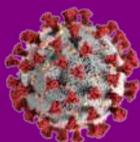


### **FIQUE ATENTO!**

Identificou alguma falha como as citadas anteriormente no momento da realização do Atendimento? **Notifique um evento adverso** lendo o QrCode ao lado com a câmera do seu celular ou **clique aqui** se estiver lendo este manual em formato digital.

# SERVIÇO RELIGIOSO

- O Hospital São José possui uma capela, aberta 24h:
  - ✓ Localizada no andar do setor de oncologia
  - ✓ Missas: todas quinta-feira às 15:30h.
- A visita religiosa ocorre como uma visita normal onde o religioso deve:
  - ✓ Apresentar um documento com foto;
  - ✓ Informar o nome completo do paciente a ser visitado.



**ATENÇÃO! DURANTE A PANDEMIA:  
As visitas religiosas estão SUSPENSAS.**

# EQUIPE MULTIPROFISSIONAL



O HMSJ possui uma equipe multiprofissional completa e especializada e você será atendido por diversos profissionais conforme a necessidade do seu tratamento.

## Médico

A equipe médica conta com um Corpo Clínico de excelência composto por médicos de diferentes especialidades clínicas e cirúrgicas. São profissionais comprometidos com a qualidade e com os valores da Instituição, que atuam sob protocolos e rotinas alinhadas às normas internacionais de qualidade e a regulamentação de políticas institucionais.

## Enfermagem

O Serviço de Enfermagem é composto por enfermeiros e técnicos de enfermagem que prestam assistência com foco na segurança do paciente e do seu familiar.

A responsabilidade ética e legal da prestação de cuidados de enfermagem é única e integralmente da equipe de enfermagem do HMSJ, referenciada pela Gerência de Enfermagem.

## Fisioterapia

O Serviço de Fisioterapia tem como objetivo prevenir possíveis complicações respiratórias e motoras originadas durante o processo de internação do paciente no hospital, sendo realizado avaliação e atendimento mediante necessidade do paciente.

## Nutricionista

O Serviço de Nutrição tem como objetivo identificar os pacientes desnutridos ou em risco de desnutrição e realizar a prescrição da terapia nutricional, visando o adequado estado nutricional do paciente internado e prevenindo complicações relacionadas à desnutrição.

## Fonoaudiologia

O Serviço de Fonoaudiologia tem como objetivo auxiliar na reintrodução de alimentação oral. Sempre que necessário é solicitado pela equipe médica uma avaliação, e o profissional realizará acompanhamento mediante necessidade do paciente.

## Psicologia

O Serviço de Psicologia hospitalar tem como objetivo acolher e auxiliar os pacientes e familiares a lidarem com os momentos vivenciados por meio da escuta, proporcionando um suporte emocional. No HMSJ a avaliação da psicologia é realizada por meio de solicitação médica, de enfermagem, do paciente ou familiar.

## Terapia Ocupacional

O Serviço de Terapia Ocupacional tem o objetivo de habilitar o paciente para desempenhar suas atividades diárias de maneira segura e autônoma. Para atingir este objetivo, o profissional utiliza adaptações, órteses, cadeiras de rodas, entre outros. No HMSJ a avaliação de terapia ocupacional é realizada por meio de solicitação médica.

## Serviço Social

O Serviço Social tem como objetivo proporcionar atendimento ao paciente e familiar, a partir da identificação de suas necessidades, orientando e atuando como mediador entre a instituição e o paciente/familiar.

## Agentes Administrativos

São profissionais responsáveis pela organização e conferência do prontuário, além do atendimento ao público e fornecimento de orientações.



# HISTÓRIA DO HOSPITAL

O Hospital Municipal São José, antigamente chamado de Hospital da Caridade, foi inaugurado em 4 de junho de 1906, sob a administração da Congregação das Irmãs da Divina Providência. Construído em um terreno doado pelo Padre Carlos Boegershausen contava inicialmente com uma enfermaria para homens, mulheres e crianças e dois quartos particulares.

Com o passar dos anos o hospital foi ampliado, contando inclusive com a presença de um Presidente da República em uma de suas inaugurações o Marechal Arthur da Costa e Silva, em 1969.

Hoje o hospital atende uma população que atinge mais de um milhão de habitantes e que compreende Joinville, todo o Norte catarinense e outras cidades vizinhas. É um hospital de referência em urgência e emergência, tratamento intensivo, neurocirurgia, oncologia, ortopedia e traumatologia, além de ser o único hospital da cidade que dispõe de Pronto Socorro equipado para qualquer tipo de emergência.

O Hospital Municipal São José é a unidade hospitalar que mais atende pacientes do SUS em Santa Catarina, e com o excelente trabalho de seus servidores mantém-se dentro do padrão ético e de dignidade no atendimento aos pacientes que o procuram.



Foto: Rodolfo Pinheiro Duarte

## Missão

Promover saúde e bem-estar para as pessoas

## Visão

Ser uma instituição ágil e inovadora, atenta às necessidades de integralidade e sustentabilidade, referência em gestão de saúde pública no Brasil.

## Valores

- Orgulho e paixão
- Transparência
- Empatia e cuidado
- Eficiência e inovação
- Sustentabilidade e governança

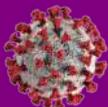
## Informações de contato

Rua Getúlio Vargas, 238, Bucarein, Joinville/SC, CEP 89202-205

Telefone: 47 3441-6666

### Elogios, sugestões e reclamações entre em contato:

- Telefone: **156**. Site: **[www.ouvidoria.joinville.sc.gov.br](http://www.ouvidoria.joinville.sc.gov.br)**
- Presencialmente: de segunda a sexta das 8h as 17:30h.



**ATENÇÃO! DURANTE A PANDEMIA:  
O atendimento presencial da Ouvidoria está suspenso.**



Prefeitura de  
**Joinville**

HOSPITAL  
SÃO JOSÉ

**Elaboração Núcleo de Segurança do Paciente**  
Novembro/2021