



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Guia para Residentes e Estagiários

GERÊNCIA DE ENSINO
E PESQUISA (GEP)

Fevereiro/2019

**Hospital Universitário
Dr. Miguel Riet
Corrêa Jr.
HU-FURG**

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DR. MIGUEL RIET CORRÊA JR - HU-FURG**

Rua Visconde de Paranaguá, 102 – Centro
Rio Grande/RS – CEP: 96200-190
Telefone: (53) 3233.8800 | <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-furg>

RICARDO VÉLEZ RODRÍGUEZ

Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA

Presidente

SANDRA CRIPPA BRANDÃO

Superintendente do HU-FURG

TOMÁS DALCIN

Gerente Administrativo do HU-FURG

FÁBIO AGUIAR LOPES

Gerente de Atenção à Saúde do HU-FURG

MARILICE MAGROSKI GOMES DA COSTA

Gerente de Ensino e Pesquisa do HU-FURG

EXPEDIENTE

Marilice Magroski Gomes Da Costa – Gerente de Ensino e Pesquisa

Luis Fernando Guerreiro – Setor de Gestão da Pesquisa e Inovação Tecnológica

Camila Rose Guadalupe Barcelos – Setor de Gestão do Ensino

André de Oliveira Teixeira – Unidade de Gerenciamento de Ativ. de Pós-Graduação

Heitor Silva Biondi – Unidade de Gerenciamento de Ativ. de Graduação e Ens. Técnico
Organização

**Superintendência, Gerências, Divisões, Setores e Unidades do HU-FURG/Ebserh,
Escola de Enfermagem-FURG e Faculdade de Medicina-FURG**

Colaboração

Unidade de Comunicação Social

Produção

Guia para Residentes e Estagiários

GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA
(GEP)

© 2019, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh
www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Gerência de Ensino e Pesquisa / Ebserh
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins comerciais.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
FINALIDADE E HISTÓRICO DO HU-FURG/EBSERH	8
COMO TER ACESSO AO HU-FURG/EBSERH	8
QUAL É A ESTRUTURA DA GOVERNANÇA?	10
QUAL É O ORGANOGRAMA DO HU-FURG/EBSERH?	12
QUAIS SÃO AS FORMAS DE ACESSO PARA ATENDIMENTO?	14
Quais as situações devem ser encaminhadas para atendimento no SPA?	14
Quais as situações são atendidas no Ambulatório?	14
Como proceder o agendamento para atendimento no Ambulatório?	14
Quais os documentos necessários para ser atendido no HU-FURG/EBSERH?	15
Quais os documentos necessários para internar no HU-FURG/Ebserh?	15
QUAIS OS CUIDADOS SÃO NECESSÁRIOS COM O PRONTUÁRIO DO USUÁRIO?	16
Qual documento é necessário para a saída do usuário após a Alta Hospitalar?	17
QUAIS AS ÁREAS DE APOIO, DIAGNÓSTICO E AFINS DISPONÍVEIS NO HU?	18
COMO PROCEDER PARA SOLICITAR E ENCAMINHAR EXAMES LABORATORIAIS?	20
QUAIS OS CUIDADOS DEVO TER EM RELAÇÃO A PRESCRIÇÃO DA TERAPÊUTICA AO USUÁRIO?	21
COMO MINIMIZAR A OCORRÊNCIA DE SITUAÇÕES QUE POSSAM COMPROMETER A SEGURANÇA DO USUÁRIO?	26
Conduitas e comportamentos esperados	27
COMO PROCEDER DIANTE DAS SITUAÇÕES QUE PODEM COLOCAR EM RISCO A SEGURANÇA DOS USUÁRIOS?	34
COMO PROCEDER DIANTE DE ALGUM RELATO DE INSATISFAÇÃO DE ALGUM USUÁRIO OU ACOMPANHANTE?	35
COMO PROCEDER CASO ACONTEÇA ALGUM ACIDENTE DE TRABALHO?	36

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) residente e acadêmico(a)

É com grande satisfação que recebemos você no Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr. da Universidade Federal do Rio Grande, vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (HU-FURG/Ebserh).

A Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP), em parceria com a Gerência de Atenção à Saúde (GAS) e Gerência Administrativa (GAD), elaborou este guia para que você conheça um pouco mais sobre a estrutura e as normas administrativas, de funcionamento e de condutas adotadas em nossa instituição.

Este guia apresentará alguns aspectos primordiais para facilitar sua adequada inserção e atuação em conformidade com os Procedimentos Operacionais Padrão – POPs do HU-FURG/Ebserh, instrumentalizando-o para a manutenção de sua segurança neste ambiente, bem como, para a proteção da saúde dos profissionais e acadêmicos das diversas áreas, usuários e para a preservação da infraestrutura e saúde financeira da instituição.

O HU-FURG/Ebserh é público, atende 100% pelo Sistema Único de Saúde - SUS e nenhum tratamento, exame ou medicamento disponibilizado em nossa instituição é cobrado dos cidadãos. Temos um compromisso com o atendimento humanizado e de qualidade e prezamos pela satisfação dos nossos usuários durante o tempo em que aqui permanecerem e pela adequada formação dos acadêmicos e residentes que utilizam este espaço em seu processo de aprendizagem.

Sua participação, desde agora, é fundamental na construção de uma instituição contribuinte com sua formação e cada vez mais comprometida com a sua saúde e de todos os usuários.

Gerência de Ensino e Pesquisa

FINALIDADE E HISTÓRICO DO HU-FURG/EBSERH

O HU-FURG/Ebserh se consolidou na comunidade rio-grandina através da dupla função que exerce: formação profissional e assistência à população do Rio Grande e região. O HU-FURG/Ebserh presta serviços nas áreas básicas, é referência regional em diversas especialidades e desenvolve programas permanentes de atenção à saúde. Ao mesmo tempo, é um centro de formação para profissionais da saúde e de outras áreas educacionais e contribui com o desenvolvimento de tecnologias para a saúde.

O Hospital foi criado em 1976, mediante Portaria Federal, sendo instalado no prédio da Associação de Caridade Santa Casa do Rio Grande, e recebeu a denominação de Hospital de Ensino Prof. Miguel Riet Corrêa Júnior (HE), em homenagem ao primeiro diretor da Faculdade de Medicina de Rio Grande. Cerca de duas décadas depois, as atividades passaram a ser desenvolvidas no atual prédio, que conta com Serviço de Pronto Atendimento (SPA), Unidade de Clínica Médica, Centro Cirúrgico, UTI Geral, Unidade de Clínica Cirúrgica, Maternidade, Pediatria, UTI Neonatal, UTI Pediátrica, Hospital Dia, além de ambulatórios que atende a diversas especialidades, dentre outros serviços oferecidos à comunidade.

Em março de 2011, o HU-FURG/Ebserh passou a atender integralmente pelo Sistema Único de Saúde. Desde então, todos os atendimentos e serviços são prestados gratuitamente: internações, procedimentos em diversas especialidades médicas, exames laboratoriais e de imagenologia, além de oportunizar a assistência integral por meio de serviços complementares prestados por assistentes sociais, fisioterapeutas, psicólogos, fonoaudiólogos, farmacêuticos, nutricionistas e outros profissionais.

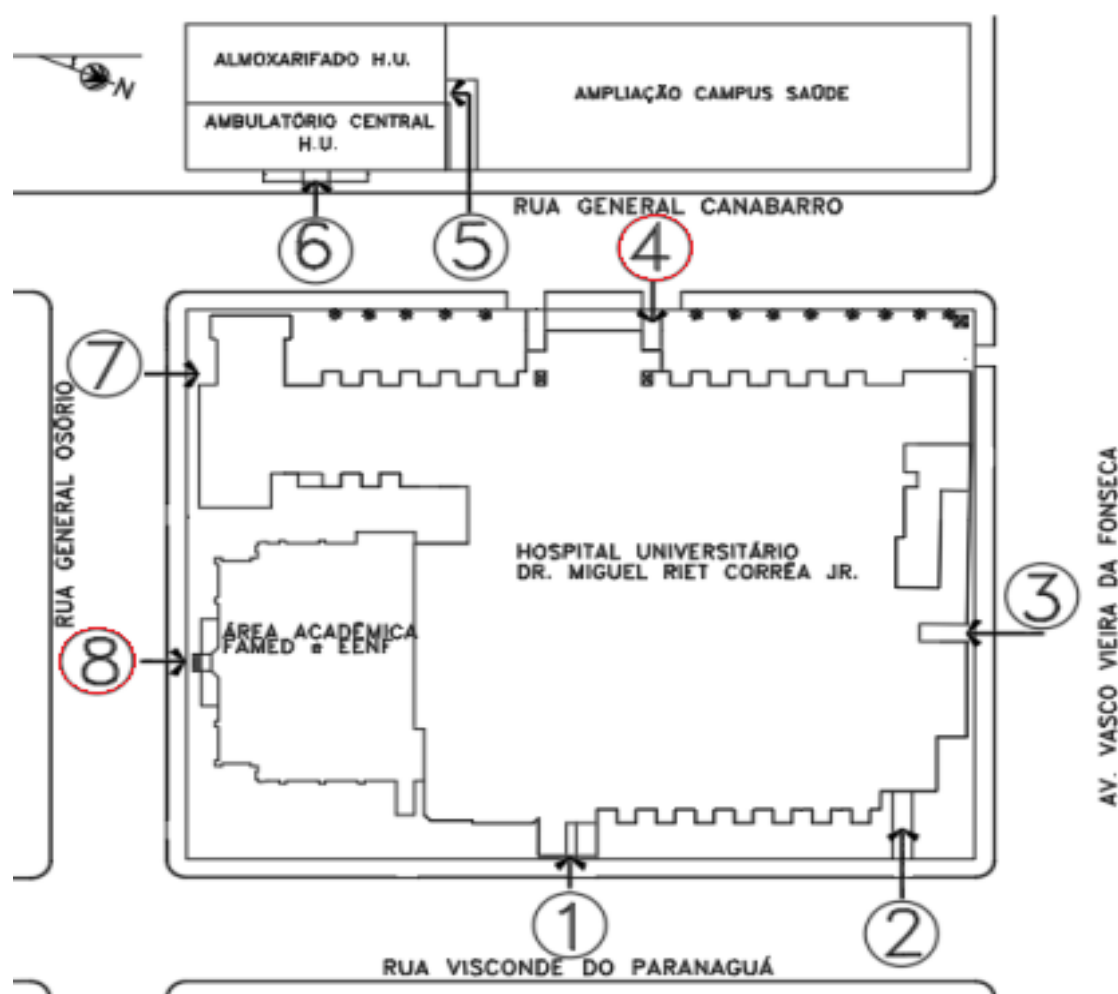
Em julho de 2015, o HU-FURG/Ebserh passou a integrar a rede da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), com o estabelecimento de uma gestão compartilhada entre esta e a FURG. A Ebserh é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Educação e que atua no sentido de modernizar a gestão dos hospitais universitários, preservando e reforçando o papel estratégico desempenhado por essas unidades de centros de formação de profissionais e de prestação de assistência à saúde da população exclusivamente via Sistema Único de Saúde.

COMO TER ACESSO AO HU-FURG/EBSERH

Para ter acesso ao HU-FURG/Ebserh é **OBRIGATÓRIO** o uso e identificação (crachá) fornecido pela sua unidade acadêmica de origem ou pela GEP. Esta identificação irá assegurar a você o acesso aos ambientes assistenciais e/ou administrativos pertinentes a sua formação e a participação nas atividades de

ensino-aprendizagem. Além disso, permite a equipe multiprofissional do HU-FURG/Ebserh, identificar-lhe adequadamente e, assim, prover meios para **potencializar seu processo de aprendizagem** no ambiente em que você está inserido. Estar devidamente identificado também é uma forma de respeitar os usuários dos diversos serviços ofertados à comunidade no HU-FURG/Ebserh.

A entrada dos residentes e acadêmicos deve ocorrer, preferencialmente, pela **Portaria Central** (Acesso 4), mediante passagem e liberação pelo Serviço de Recepção desta portaria. A entrada pela **Área Acadêmica** (Acesso 8), deve ser utilizada nas situações de formação em que seja necessário o trânsito entre os ambientes de sala de aula/laboratórios da Área Acadêmica e os Setores/Serviços localizados dentro do HU-FURG/Ebserh.



Acesso 1: Traumatologia

Rua Visconde de Paranaguá, nº 102

Contato: (53) 3233.0229

Acesso 2: Serviço de Pronto Atendimento (SPA)

Rua Visconde de Paranaguá, nº 102

Contato: (53) 3233.8815

Acesso 3: Centro de Imagem

Rua Comendador Vasco Vieira Fonseca (Perimetral), s/n

Contato: (53) 3233.8874

Acesso 4: Portaria Central

Rua General Canabarro, s/n

Contato: (53) 3233.0216

Acesso 5: Almoxarifado

Rua General Canabarro, nº 100 (ao lado do Ambulatório Central)

Contato: (53) 3233.8829 / 3233.8839

Acesso 6: Ambulatório Central (Ambulatório HU)

Rua General Canabarro, nº 100

Contato: (53) 3233.0252 / 3233.8822

Acesso 7: Prédio Anexo – Superintendência, Hospital Dia e CENPRE

Esquina das Ruas General Canabarro e General Osório, s/n

Contato: (53) 3233.8885

Acesso 8: Área Acadêmica Prof. Newton Azevedo – Unidade da Saúde

Rua General Osório, s/n

Contato: (53) 3237.4601

ATENÇÃO:

O HU-FURG/Ebserh é um **hospital público** que **pertence a você** e todos os demais membros da sociedade brasileira. **Zelar pela segurança** desde ambiente e de todos os usuários atendidos nele **é um compromisso de todos**.

Por isso, solicitamos seu auxílio por meio do uso da **identificação pessoal** (crachá) e dos **ambientes de entrada adequados**, para que possamos garantir cada vez mais o controle do acesso ao interior do hospital, impedindo a ocorrência de situações que possam colocar em risco a saúde dos usuários e a segurança dos trabalhadores, residentes, acadêmicos e do ambiente.

QUAL É A ESTRUTURA DA GOVERNANÇA?

A estrutura de governança do HU-FURG/Ebserh é formada pelo Colegiado Executivo, composto pela Superintendência e três gerências: Gerência de Atenção à Saúde, Gerência de Ensino e Pesquisa e Gerência Administrativa. O Colegiado Executivo é responsável pela direção e administração de todas as atividades do hospital: ensino, pesquisa, administração e assistência, em

consonância com as diretrizes gerenciais, coordenação e monitoramento da Ebserh, e com as diretrizes acadêmicas e orientações da FURG.

- **SUPERINTENDÊNCIA:** Responsável pela gestão geral do Hospital, buscando formas de promover uma assistência de qualidade e humanizada aos usuários.

Contato: (53) 3233.8801 | hu@furg.br

- **GERÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE (GAS):** Responsável pelo planejamento, organização e administração dos serviços assistenciais.

Contato: (53) 3233.8828 | gas@hu.furg.br

- **GERÊNCIA DE ENSINO E PESQUISA (GEP):** Responsável pela coordenação e suporte de todas as ações de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas no HU.

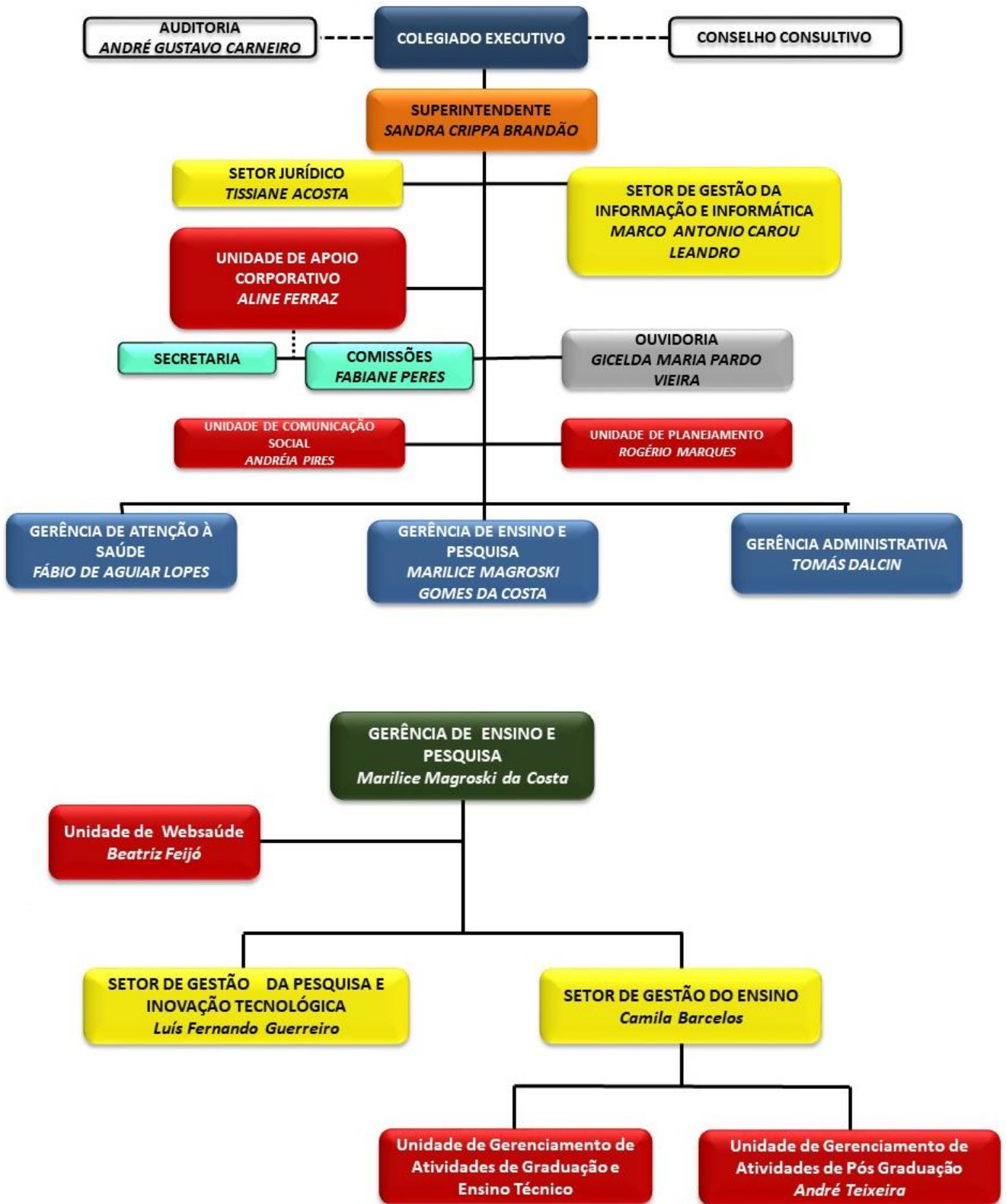
Contato: (53) 3233.8851 | gep.hufurg@ebserh.gov.br

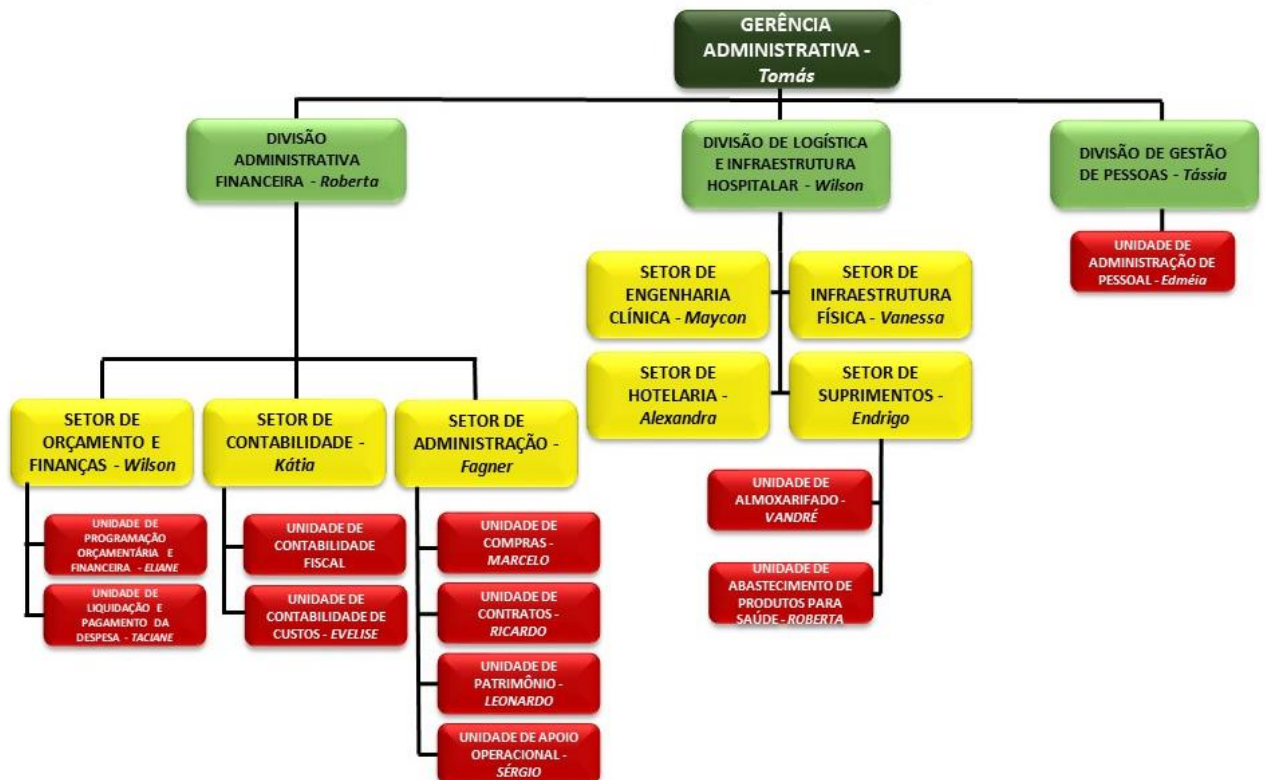
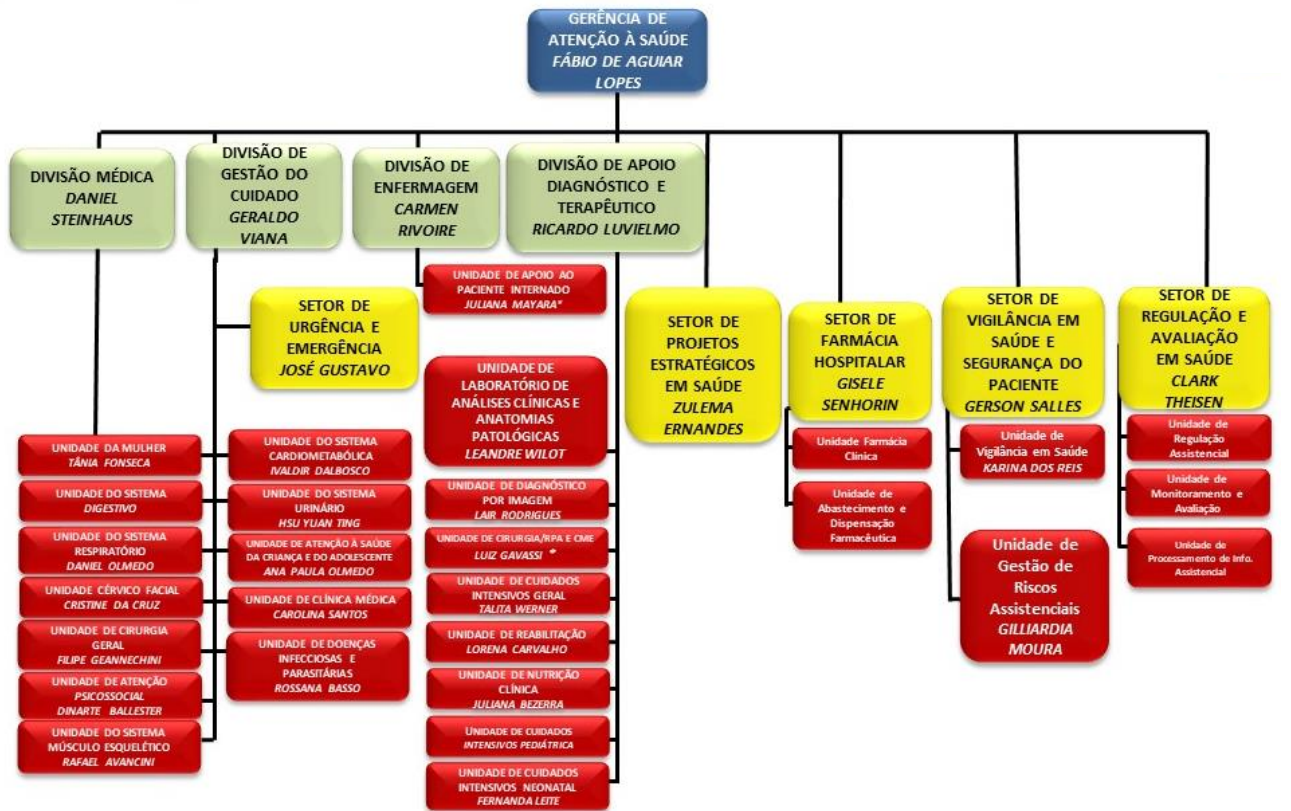
- **GERÊNCIA ADMINISTRATIVA (GAD):** Responsável pelo gerenciamento e implementação das políticas de gestão administrativa, orçamentária, financeira, patrimonial e contábil e pela gestão de pessoas, de logística e de infraestrutura hospitalar.

Contato: (53) 3233.8863 | gad.hufurg@ebserh.gov.br

O horário de atendimento administrativo da Superintendência e das Gerências é das 8h às 12h e das 13h30min às 17h30min, de segunda a sexta-feira. Outras informações podem ser encontradas no endereço eletrônico <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-furg>.

QUAL É O ORGANOGRAMA DO HU-FURG/EBSERH?





QUAIS SÃO AS FORMAS DE ACESSO PARA ATENDIMENTO?

O HU-FURG/Ebserh presta assistência à saúde da população do Rio Grande e região por meio do atendimento no **Serviço de Pronto Atendimento (SPA)** e nos **Ambulatórios**.

QUAIS AS SITUAÇÕES DEVEM SER ENCAMINHADAS PARA ATENDIMENTO NO SPA?

O SPA atende situação de **Urgência e Emergência** nas áreas de Pediatria, Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Obstetrícia e Ginecologia, sendo este realizado com base no **Sistema de Acolhimento por Classificação de Risco**, do Ministério da Saúde. O SPA está localizado no térreo da área hospitalar, entrada pelo Acesso 2 e funciona 24 horas por dia.

QUAIS AS SITUAÇÕES SÃO ATENDIDAS NO AMBULATÓRIO?

O HU-FURG/Ebserh disponibiliza procedimentos ambulatoriais para os usuários do SUS de Rio Grande e região, garantindo acessibilidade, universalidade e integralidade da assistência. As **especialidades atendidas a nível ambulatorial** são: Angiologia, Cardiologia (adulto e pediátrico), Cirurgia Ambulatorial (Pequenas Cirurgias), Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia Geral, Cirurgia Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geneticista, Ginecologia e Obstetrícia, Hematologia (adulto e pediátrico), Hepatologia, Infectologia, Mastologia, Nefrologia, Neonatologia, Neurologia (adulto e pediátrico), Oftalmologia, Oncologia, Otorrinolaringologia, Patologia do Trato Genital Inferior, Pediatria, Planejamento Familiar (Adolescente, Puerpério, Laqueadura e Colocação de DIU), Pneumologia (adulto e pediátrico), Pré-Natal de Alto Risco, Puerpério, Reumatologia, Tabagismo, Transtorno de Aprendizagem, Traumatologia/Ortopedia, Urologia e atendimento para egressos da UTI Neonatal.

COMO PROCEDER O AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO NO AMBULATÓRIO?

Os procedimentos podem ser agendados por dois caminhos:

1. O paciente busca atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima de sua casa e consulta um Clínico Geral. Se o médico considerar que é necessária consulta com especialista, ele preenche o boletim de referência (ficha em que o usuário é encaminhado para uma unidade com maior complexidade, neste caso o HU-FURG/Ebserh) e

contrarreferência (ficha preenchida pelo médico que orienta o paciente para que, após realizado o atendimento pelo médico especialista, retorne à UBS indicada para continuar o tratamento). A própria UBS providencia a marcação da consulta no HU-FURG. O paciente comparece ao HU-FURG no dia e horário informados pela UBS para o atendimento necessário, de posse dos documentos de identificação pessoal e dos fornecidos pela UBS.

2. O paciente também consulta um Clínico Geral via SUS, recebe o encaminhamento e é orientado pela UBS para buscar o atendimento de determinadas especialidades no próprio Hospital, diretamente na Central de Agendamento de Consultas ou nos ambulatórios.

QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SER ATENDIDO NO HU-FURG/EBSERH?

Para acessar os serviços do HU-FURG são necessários os seguintes documentos: **documento de identificação pessoal com foto, cartão do SUS e “Carterinha do HU”**.

A “Carteira de Marcação de Consultas” ou “Carteirinha do HU”, é um documento necessário em todos os atendimentos no HU-FURG. O usuário deve apresentar a “Carteirinha do HU” para realizar consultas, marcar retornos e realizar exames ou outros procedimentos. A **Carteirinha do HU é confeccionada na Central de Agendamento de Consultas** ou nas **Secretarias das Unidades**, após o primeiro atendimento no Hospital. Para sua confecção são necessários os seguintes documentos: documento de identificação pessoal com foto e cartão do SUS.

QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INTERNAR NO HU-FURG/EBSERH?

A internação hospitalar, independente de eletiva ou de urgência, só é realizada mediante a apresentação do laudo de solicitação de **Autorização de Internação Hospitalar (AIH)** que deve ser fornecido pelo médico requisitante em três vias. Quando o paciente é proveniente de outro município, é necessário que a solicitação de AIH tenha o número de autorização da Secretaria Municipal de Saúde do município de origem. Além da AIH, o paciente ou familiar deve apresentar no momento da internação os seguintes documentos: carteira de identidade ou CPF, cartão SUS e, sempre que possível, certidão de nascimento ou casamento e comprovante de residência.

O Setor de Internação do HU-FURG/Ebserh está localizado no térreo da área hospitalar, com entrada pelo Acesso 4, e atende 24 horas por dia, realizando internações eletivas e de urgência pelo SUS.

Toda internação dará origem a um Prontuário do Usuário.

QUAIS OS CUIDADOS SÃO NECESSÁRIOS COM O PRONTUÁRIO DO USUÁRIO?

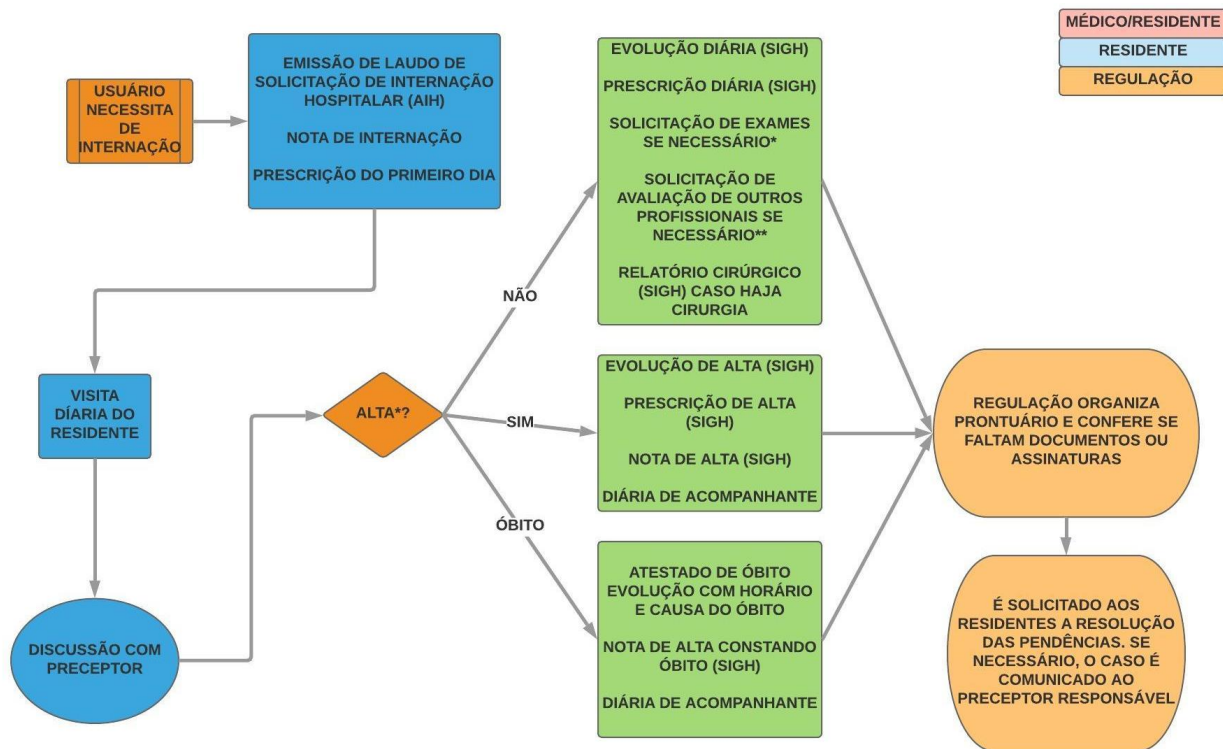
O prontuário é um documento onde constam todas as **informações clínicas** e **terapêuticas** registradas pela da **equipe multiprofissional** e pelos **estagiários** dos diversos cursos da área da saúde que também atendem aos usuários do SUS em nossa instituição.

Os registros realizados no prontuário são de acesso livre ao próprio usuário ou de seu responsável legal e aos profissionais e acadêmicos envolvidos na assistência ao mesmo. Porém, **as informações contidas no prontuário são sigilosas** e devem ser protegidas por todos.

O prontuário constitui **instrumento legal** referente a assistência prestada e o repositório que permite o **retorno financeiro** relativo ao investimento feito durante toda a internação na terapêutica, procedimentos, exames diagnósticos, hotelaria, infraestrutura, dentre outros. Por este motivo, os registros realizados no mesmo devem ser verossímeis, completos, descritos com clareza e sem o uso de abreviaturas ou rasuras, sendo composto, minimamente, da Solicitação de Internação Hospitalar, evoluções diárias, prescrições diárias, resultados de exames, laudos, descrições de procedimentos, avaliações, segunda via das solicitações de exames e demais documentos pertinentes, todos estes assinados e carimbados.

A construção do prontuário se dá de modo contínuo e processual, recebendo o acréscimo diário de informações provenientes da assistência prestada pela equipe multiprofissional e pelos acadêmicos partícipes deste cuidado. Por este motivo, seu **manuseio** deve ocorrer em **local apropriado** e de modo a mantê-lo **organizado**. Não somente, é **ilegal a adulteração ou extravio acidental ou intencional de partes do prontuário**, o que inclui os registros feitos pelos trabalhadores, residentes e estagiários, configurando **litigância de má-fé**, nos termos dos artigos 17 e 18 do Código de Processo Civil.

A correta construção do prontuário do usuário tem os seguintes passos:



QUAL DOCUMENTO É NECESSÁRIO PARA A SAÍDA DO USUÁRIO APÓS A ALTA HOSPITALAR?

No momento da alta hospitalar o médico assistente ou residente deve fornecer ao usuário uma via da Nota de Alta, para que o mesmo possa ter consigo

ATENÇÃO:

- O **Sistema Único de Saúde só realiza o ressarcimento financeiro dos exames solicitados após a internação** do usuário. Fique atento para que as solicitações **atendam a critérios diagnósticos sem comprometer a sustentabilidade da instituição.**
- **Todos os pedidos** de exames, evoluções, prescrições, relatórios de procedimentos e demais documentos **devem ser assinados e carimbados** no momento de sua realização.
- **O residente deve solicitar que seu preceptor também assine as evoluções** diárias e demais registros pertinentes. Esta prática servirá de salvaguarda diante processos administrativos e judiciais que possam vir a ocorrer. Sendo, ainda, uma exigência, considerando que o residente está em seu processo de formação para tornar-se especialista.

as informações mínimas acerca de sua internação, terapêutica e afins, utilizando-

a para consultas de retorno e informação fidedigna da Unidade Básica da Estratégia de Saúde da Família de sua área, de modo a permitir o melhor acompanhamento de seu caso em território.

QUAIS AS ÁREAS DE APOIO, DIAGNÓSTICO E AFINS DISPONÍVEIS NO HU?

O HU-FURG dispõe de áreas de apoio que auxiliam no diagnóstico e atendimento integral e gratuito da população via SUS. São eles:

- **Avaliação Cardiometabólica:** Localizada na Ala Verde, no 2º andar da área hospitalar, entrada pelo Acesso 4, atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h. Tem por objetivo atender pacientes do SPA, Unidade de Clínica Médica, Unidade de Centro Cirúrgico e do Centro Integrado de Diabetes (CID), quando da solicitação de avaliação, exame de ergometria, bem como reabilitação desses.
- **Banco de Leite Humano (BLH):** O BLH do HU-FURG/Ebserh está ligado à Rede Global de Bancos de Leite Humano e visa apoiar, proteger e promover o aleitamento materno. Para doar leite, é necessário que as mulheres estejam amamentando e tenham a carteira de gestação atualizada. As doações podem ser feitas diretamente no Banco de Leite no HU-FURG, diariamente das 8h às 18h, entrada pelo Acesso 4. Para quem deseja doar leite, mas não tem como se deslocar até o HU-FURG, pode obter informações: bancodeleitehumanohu@gmail.com ou (53) 3233.8880.
- **Central de Agendamento de Consultas:** A Central é responsável por planejar e gerenciar o acesso ao atendimento marcado em diversas especialidades, realizar atualização cadastral e a confecção da Carteira de Marcação de Consultas. A Central está em constante contato com a Central de Regulação das Consultas Especializadas (Cereg), pois as consultas reguladas pelo Município são agendadas através do Boletim de Referência e Contrarreferência pelas UBS. Pensando no conforto do paciente e na agilidade do serviço, alguns agendamentos e retornos são realizados nas recepções das Unidades, como no Centro Integrado Regional de Pneumologia (CIRP), Centro Integrado Regional de Gastroenterologia (CIRG), Centro Integrado de Diabetes (CID), Traumatologia e Infectologia. Para informações referentes ao agendamento de consultas, entre em contato com a Central de Agendamento de Consultas (53) 3233-8890 / 3233-8870 / 3233887. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 07h30min às 17h.
- **Centro de Imagem:** Localizado no térreo da área hospitalar, entrada pelo Acesso 4. Realiza exames de imagem, como RX, tomografia, ultrassonografia,

- ressonância magnética, ecocardiografia e mamografia em pacientes internados e ambulatoriais encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde (SMS) do Rio Grande e de outros municípios.
- **Eletrocardiograma:** Localizado no 2º andar da área hospitalar, entrada pelo Acesso 4, atende de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h30min às 17h30min. Este exame deve ser agendado no local, pela própria pessoa ou familiar, mediante apresentação da requisição feita pelo médico e da Carteirinha do HU. **ATENÇÃO:** Para agendar o eletrocardiograma, é necessário que a próxima consulta já esteja marcada na Carteirinha do HU do paciente. Não são agendados exames por telefone.
 - **Eletroencefalograma:** Localizado no 2º andar da área hospitalar, entrada pelo Acesso 4, atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h. Este exame deve ser agendado no local, pela própria pessoa ou familiar, mediante apresentação da requisição feita pelo médico e da Carteirinha do HU. Para agendar o eletroencefalograma, não é preciso ter a próxima consulta agendada. Não são agendados exames por telefone.
 - **Fisioterapia:** Localizado no 2º andar da área hospitalar, entrada pelo Acesso 4, atende de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. O serviço de fisioterapia auxilia na recuperação dos pacientes internados no Hospital, em todas as Unidades, com ênfase nas técnicas respiratórias e motoras.
 - **Fonoaudiologia:** Localizada no 3º andar da área hospitalar, entrada pelo Acesso 4, atende de segunda a sexta, das 7h às 18h. O atendimento é destinado aos pacientes internados, quando solicitado pelo médico, para avaliação. É disponibilizado, também, o teste da orelhinha, tanto para usuários do HU, como para usuários encaminhados pela SMS. É realizado, ainda, exame de audiometria (tonal e vocal), quando requisitado pelo médico do HU.
 - **Laboratório de Análises Clínicas e Patológicas:** Localizado no térreo da área hospitalar. Realiza análise clínica do material biológico coletado do paciente, conforme exame solicitado pelo médico. Presta serviços aos pacientes internados, ambulatoriais e aos pacientes atendidos na urgência e emergência do Hospital. O posto de coleta de amostras dos pacientes que não estão internados está localizado no térreo do Prédio Anexo, entrada pelo Acesso 7, e atende de segunda a sexta-feira, das 7h às 8h30min. A marcação dos exames laboratoriais é realizada de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 16h, sem fechar ao meio dia, também no térreo do Prédio Anexo, Acesso 7. Há anos, o Laboratório mantém o desempenho "EXCELENTE", no Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ) da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC).

- **Residência Integrada Multiprofissional Hospitalar com Ênfase na Atenção à Saúde Cardiometabólica do Adulto (RIMHAS):** É composta por Profissionais Residentes (R1 e R2) das áreas de Psicologia, Educação Física e Enfermagem. A assistência à saúde é realizada de forma multiprofissional, de segunda a sexta-feira, nos períodos manhã e tarde, na Unidade de Clínica Médica, UTI Geral, Centro Integrado de Diabetes (CID) e Serviço de Diagnóstico de Ergometria e Reabilitação.
- **Serviço de Nutrição e Dietética (SND):** É um serviço que objetiva cuidar da dietoterapia de pacientes internados, acompanhantes e trabalhadores plantonistas do Hospital, prescrevendo dietas e desenvolvendo planos de cuidados nutricionais adequados para indivíduos sadios ou enfermos.
- **Serviço de Psicologia:** Está localizado no 3º andar da área hospitalar, atende de segunda a sexta-feira, das 7h às 12h e das 13h às 19h, e faz o acompanhamento psicológico dos pacientes internados e seus familiares, nas unidades hospitalares.
- **Serviço Social:** A equipe busca identificar e trabalhar pela garantia de direitos, associados ao processo de saúde e adoecimento da população atendida no HU-FURG/Ebserh. As assistentes sociais orientam sobre benefícios e direitos que os usuários possam acessar, bem como fazem os devidos encaminhamentos a outras instituições do município e região. Os atendimentos são realizados de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, nos leitos das Unidades do Hospital e na Sala do Serviço Social, localizada no térreo da área hospitalar, informações pelo (53) 3233.8853.

COMO PROCEDER PARA SOLICITAR E ENCAMINHAR EXAMES LABORATORIAIS?

O Laboratório realiza análises clínicas e/ou encaminhamentos para laboratórios externos do material biológico coletados em usuários internados, ambulatoriais e atendidos na urgência e emergência do Hospital.

Para realizar a **solicitação de exames laboratoriais** é obrigatório o **adequado preenchimento dos formulários específicos por tipo de exame**, contendo, minimamente, o nome do usuário, número de registro, leito, identificação se internado ou ambulatorial, data da solicitação, tipo(s) de exame, justificativa, hora indicativa para realização da coleta (se necessário), assinatura, carimbo, dentre outros, sendo que, para alguns exames são necessários outros dados e/ou formulários.

Alguns exames laboratoriais são analisados em laboratórios externos e o encaminhamento destes materiais biológicos ocorre em dias específicos. Antes de

realizar a solicitação ou coleta de material biológico, **verifique** se a análise do exame é dependente do encaminhamento do mesmo para outro município ou estado e em que dias esta ação ocorre. Este cuidado impedirá que seja necessária uma coleta oriunda do extrapolamento do tempo hábil entre a coleta, encaminhamento e a análise, evitando que o usuário seja exposto duplamente a exames dolorosos e que os insumos hospitalares sejam desperdiçados.

Fique atento para fornecer as devidas **orientações pré-exame** aos usuários, como jejuns, uso de medicamentos e outros preparos.

ATENÇÃO:

1. Ao realizar a coleta da **Gasometria** Arterial ou Venosa, além do adequado preenchimento do formulário, fique atento para a identificação da amostra, que deve ser levada ao laboratório utilizando os Equipamentos de Proteção Individual adequados. Em virtude da análise da Gasometria ser realizada em poucos minutos, o resultado deve ser aguardado no próprio local onde foi entregue o material biológico e a solicitação.
2. De modo que as **solicitações não sejam replicadas desnecessariamente**, evitando que o usuário seja exposto duplamente a exames dolorosos e que os insumos hospitalares sejam desperdiçados, verifique no sistema de resultados de exames laboratoriais se o mesmo não foi solicitado recentemente e está aguardando resultado. No **Dia da Troca das Equipes** da residência e internato, fique atento para informar detalhadamente à nova equipe os exames que já foram solicitados e os que aguardam resultados.

Em caso de dúvida sobre a coleta, logística de análise, resultado, dentre outros, entre em contato com o laboratório, nos ramais 8837 ou 8814.

QUAIS OS CUIDADOS DEVO TER EM RELAÇÃO A PRESCRIÇÃO DA TERAPÊUTICA AO USUÁRIO?

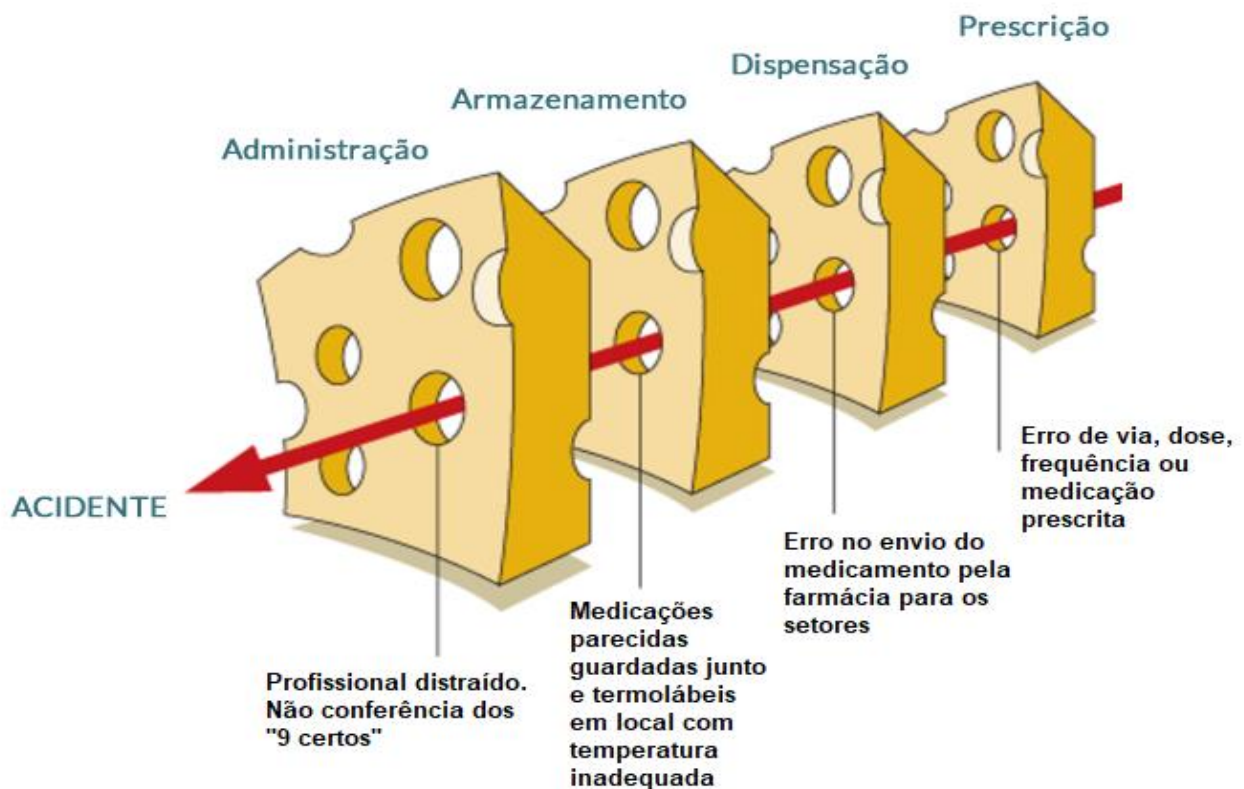
A Prescrição da Terapêutica ao Usuário, também chamada de prescrição médica ou prescrição de medicamentos, é um **documento legal, comprobatório do planejamento e execução da terapêutica medicamentosa e dietoterapia**. A Prescrição da Terapêutica ao Usuário é, em muitas situações, o passo inicial do tratamento, porém, é o momento onde ocorrem alguns dos **principais erros relacionados a administração de medicamentos** que podem gerar Eventos Adversos. Os **Eventos Adversos são danos não intencionais** decorrentes da assistência prestada ao paciente, **não relacionados à evolução natural da doença de base**.

Os **erros relacionados a administração de medicamentos** podem acontecer em qualquer uma das fases que envolve a terapêutica, passando pelo **planejamento, prescrição, transcrição, dispensação pela farmácia, armazenamento e administração**, por isso, impedir ocorrência de erros perpassa a atuação de toda a equipe multiprofissional, incluindo a **você**, enquanto residente ou estagiário.

Adaptação do modelo de queijo suíço proposto por James Reason

Na especificidade da Prescrição da Terapêutica ao Usuário, fique atento ao correto preenchimento das informações referentes:

1. **Ao usuário:** nome, leito e registro;



2. **A terapêutica:** deve ser feita em formulário apropriado e digitalizado, salvo exceções, como: ausência de sistema, internações e emergências. A prescrição da terapêutica deve conter o nome do medicamento, apresentação, dose, reconstituição, diluição, via, frequência, tempo de administração/gotejamento, incompatibilidade (se pertinente), turno/horário (se pertinente), dentre outros aspectos que possam evitar a ocorrência de erros, como o uso de abreviaturas não padronizadas;

3. **Ao prescritor:** assinatura, carimbo (contendo nome completo, formação e número de registro no órgão de classe - COREN, CRM, CREFITO, ect) e data da prescrição.

ATENÇÃO:

1. Ao prescrever medicamentos, é obrigatório o uso do nome do princípio ativo/nome genérico.
2. A prescrição de alguns medicamentos exige o preenchimento conjunto de formulários específicos, de modo legível e completo, sendo a dispensação ou compra do mesmo condicionada ao correto preenchimento.
3. Fique atento às possíveis alergias medicamentosas do usuário.

MEDICAMENTOS QUE NECESSITAM DE FORMULÁRIOS ESPECÍFICOS

- **Antibioticoterapia:** anexar o Formulário 547 para dar início a terapêutica, informando o tempo estimado da terapêutica;
- **Medicamento Não Padronizado:** anexar o Formulário 749 para dar início a terapêutica. Em muitas situações a disponibilização do Medicamento Não Padronizado está condicionada a compra emergencial do mesmo. Por isso é imprescindível a informação do tempo estimado da terapêutica, para que não haja falta do medicamento durante o tratamento, nem ocorra a compra excessiva e o desperdício de dinheiro público. É aconselhável a assinatura conjunta do preceptor no Formulário 749;
- **Medicamentos controlados pela Portaria 344/1998 (psicotrópicos e outros):** anexar diariamente o Formulário 481;
- **Medicamentos de Alto Custo:** anexar Formulário 594, informando o tempo estimado da terapêutica. São considerados medicamentos de alto custo no HU/FURG/Ebserh: Imunoglobulina humana; Imunoglobulina anti-Rh; Imunoglobulina antitetânica; Análogo da Somatostatina (Octreotide); Antiplaquetário-Trombolítico (Streptoquinase, Alteplase); Surfactante Pulmonar; Albumina Humana 20%; Fatores de Estimulação hematopoiética (Filgrastin, Eritropoetina);
- **Medicamentos para Tratamento da Tuberculose:** anexar formulários do Sistema de Informações de Tratamento Especiais da Tuberculose (SITETB) e do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN - tuberculose).

Para que você possa receber medicamentos dispensados no balcão da farmácia, é **obrigatório** o uso de sua **identificação** (crachá) e a entrega da **Prescrição da Terapêutica ao Usuário conjuntamente aos formulários pertinentes**. Na ausência de algum formulário, incoerência na prescrição da terapêutica, rasuras ou incorreto preenchimento, **os medicamentos NÃO serão liberados** pela farmácia até que estas incoerências sejam resolvidas. A busca pela **resolução destas incoerências não é de responsabilidade da farmácia**, mas sim, do estagiário, residente, técnico em enfermagem e enfermeiro que se deslocou até este serviço para buscar algum medicamento.

Ao receber os medicamentos dispensados pela farmácia, **faça a imediata**

ATENÇÃO:

Alguns medicamentos ou substâncias são dispensados mediante solicitação dos Enfermeiros do setor, por meio do encaminhamento de "De/Para" ou pedido pelo "Sistemas HU". Para que haja a dispensa destes medicamentos ou substâncias, é necessário a descrição do nome do usuário, leito e unidade, sendo possível solicitar máximo 02 unidades por usuário. As substâncias são:

- Álcool 70% - 60 ml;
- Creme Lanette ou Loção Lanette;
- Heparinóide gel - pote de 4 gramas;
- Óleo Anti-escaras;
- Solução de Clorexidina (0,12% - 0,2% - 0,4% aquosas e 0,5% alcoólica)
- Solução de higiene oral;
- Óleo Mineral, vaselina sólida e vaselina salicilada;
- Pomada de Óxido de Zinco;
- Pasta d'água;
- Solução de Thiersch;
- Solução de Schiller;
- Hidrogel;
- Tintura de Benjoin.

conferência dos mesmos, **antes de proceder seu deslocamento até sua unidade de origem. Confira cada um dos itens** da prescrição. **Caso encontre alguma incoerência** (medicamento dispensado não correspondente ao prescrito, apresentação errada, dose/miligramas erradas, quantia de unidades dispensada, dentre outros), **fale imediatamente com o profissional da farmácia** para a resolução do caso.

ATENÇÃO:

Quando houver a necessidade **do acréscimo de algum medicamento em uma Prescrição da Terapêutica ao Usuário** que estiver **em vigência**, este fármaco só será dispensado pela farmácia mediante a presença de nova assinatura e carimbo do médico prescritor ao lado do item que foi incluído.

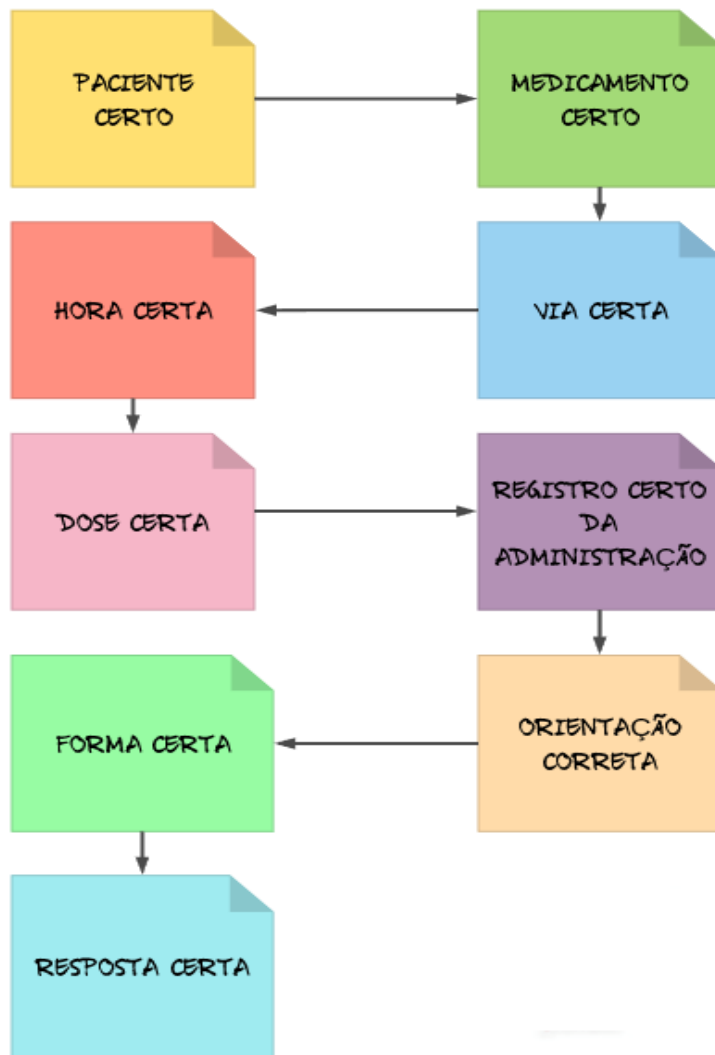
Em relação ao **preparo**, siga as **normas padrão de biossegurança** e realize a **reconstituição e diluição** de modo adequado para cada medicamento, observando o detalhamento trazido na prescrição (se pertinente) ou o indicado pela farmácia. Em **caso de dúvida em relação a reconstituição ou diluição**, converse com a equipe de enfermagem do setor ou entre em contato com um farmacêutico (Ramal: 8820).

ATENÇÃO:

1. Antes de proceder o preparo dos medicamentos:

- Verifique a **validade** e a **integridade dos invólucros**, frascos, ampolas e demais insumos necessários, como agulhas, seringas, equipo com câmara graduada (bureta), etc;
- **Evite distrações**, como conversas, rádio, celular, dentre outros;
- Realize o procedimento com **técnica asséptica**;
- **Identifique** o medicamento com todas as informações pertinentes;
- **Evite preparar com muita antecedência** o medicamento, para evitar a alteração do potencial de ação do mesmo;
- Durante o intervalo de tempo entre o preparo e a administração, **condicione o medicamento em local apropriado**, em conformidade com as especificidades de cada medicamento (refrigeração, fotossensibilidade, etc);
- Faça o transporte dos medicamentos preparados **em recipiente adequado** (bandeja);
- **Mantenha o local** onde foi preparado o medicamento **limpo e organizado**.

Para **evitar erros relacionados ao momento da administração** de medicamentos, fique atento para seguir os **“Nove Certos”** orientados pelo Ministério da Saúde:



Em caso de dúvidas relacionadas aos momentos do planejamento, prescrição, transcrição, dispensação pela farmácia, armazenamento e administração, dialogue com a equipe multiprofissional, entre em contato com os farmacêuticos (Ramal: 8820), e/ou com o Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente/Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (Ramal: 292, 8861).

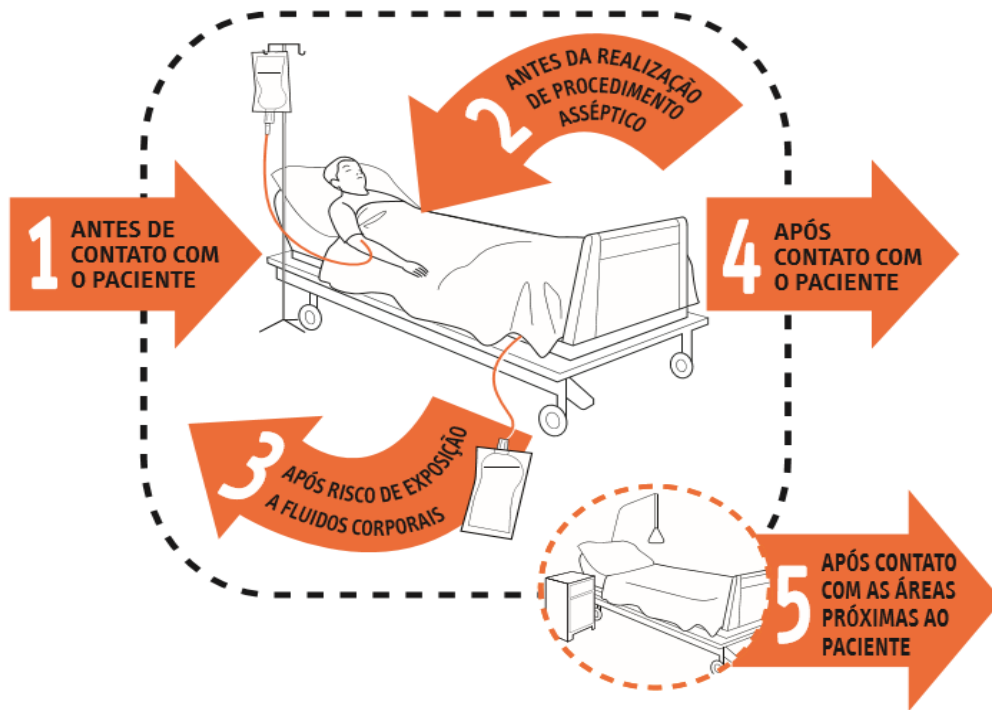
COMO MINIMIZAR A OCORRÊNCIA DE SITUAÇÕES QUE POSSAM COMPROMETER A SEGURANÇA DO USUÁRIO?

Distintas situações podem comprometer a segurança do usuário, de modo físico ou psíquico. Para minimizar a ocorrência destas situações que possam comprometer a segurança do usuário, **o HU/FURG/Ebserh orienta a você**, estagiário ou residente algumas das **principais normas de condutas, comportamentos e procedimento**.

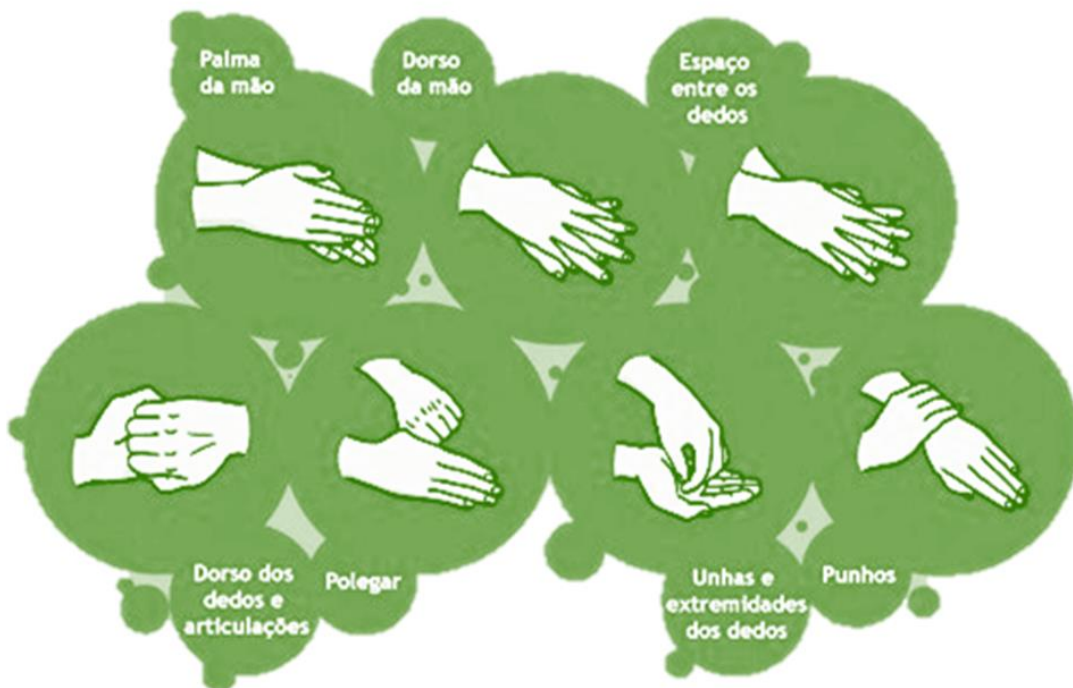
CONDUTAS E COMPORTAMENTOS ESPERADOS

- É **OBRIGATÓRIO** utilizar **a identificação** (crachá);
- É **PROIBIDA** a utilização de **roupas muito curtas ou decotadas, bermudas e bonés** (em conformidade com a NR 32);
- É **PROIBIDO utilizar adornos** (anéis, colares, brincos, pulseiras, relógio de pulso, dentre outros) nos ambientes assistenciais (em conformidade com a NR 32);
- É **OBRIGATÓRIO** utilizar **sapatos fechados e cabelo preso** (quando cabelo comprido) nos ambientes assistenciais (em conformidade com a NR 32);
- É **OBRIGATÓRIO** utilizar **o jaleco** (nos ambientes assistenciais abertos, ex: clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ambulatórios, etc), **ou o uniforme do setor** (nos ambientes assistenciais fechados, ex: Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico, Unidades de Terapia Intensiva, etc);
- É **PROIBIDO permanecer vestido com o jaleco fora ambientes assistenciais** (ex: Área Acadêmica, Bar da Área Acadêmica, Bar do HU, Refeitório do HU, etc);
- É **PROIBIDO utilizar o uniforme do Centro Cirúrgico, Centro Obstétrico e Unidades de Terapia Intensiva fora destes setores fechados**. Esta **proibição inclui** a circulação pelos **corredores** do hospital, **refeitório, Área Acadêmica, Bar da Área Acadêmica, Bar do HU** e outros ambientes que não correspondam ao setor a qual pertence o uniforme. Só é permitida a utilização do mesmo para transportes intersetoriais (Ex: transporte de usuário das Unidades de Terapia Intensiva para exames de imagem – tomografia ou ressonância, dentre outros), condicionado a troca do mesmo ao ser procedido o retorno ao setor fechado;
- É **OBRIGATÓRIO higienizar as mãos e punhos** com água e sabão ou álcool gel 70%, **antes e após** manter contato direto ou indireto com os usuários e manipular medicamentos; alimentos (dos usuários ou próprios); materiais e utensílios estéreis ou contaminados; tocar em portas, maçanetas, puxadores, botões de elevadores e outras superfícies que se encontram nos ambientes onde há circulação de profissionais ou internação e circulação de usuários (conforme orientações contidas do POP 005/2018 – Higienização das de Mãos);

Os 5 momentos para a HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



Técnica de Higiene das Mãos



- É **OBRIGATÓRIO higienizar utensílios assistenciais**, tais como estetoscópio, termômetro, esfigmomanômetro, otoscópio, bandeja de transporte de medicamentos, dentre outros equipamentos, **antes e após** entrarem em contato com o usuário;
- É **OBRIGATÓRIO utilizar Equipamentos de Proteção Individual (EPI)** conforme necessidade estabelecida pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar da instituição e pela Norma Regulamentadora - NR 32;

ATENÇÃO:

Fique atento para as **identificações relacionadas as precauções de contato, aerossóis e gotículas**. É **OBRIGATÓRIO** utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), em conformidade com cada tipo de precaução (indicadas abaixo) para realizar assistência aos pacientes.

PRECAUÇÃO DE CONTATO



Higienização das mãos



Avental



Luvas



Quarto privativo

Higienize as mãos antes e após o contato com o paciente; use óculos, máscara cirúrgica e avental quando houver risco de contato com sangue ou secreções; e descarte adequadamente os perfurocortantes.

Use luvas e avental em toda manipulação do paciente, de cateteres e de sondas, do circuito e do equipamento ventilatório e de outras superfícies próximas ao leito. Coloque-os imediatamente antes do contato com o paciente ou com as superfícies e retire-os logo após o uso, higienizando as mãos em seguida.

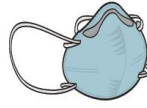
Quando não houver disponibilidade de quarto privativo, a distância mínima entre dois leitos deve ser de um metro.

Equipamentos como termômetro, esfigmomanômetro e estetoscópio devem ser de uso exclusivo do paciente.

PRECAUÇÃO PARA AEROSSÓIS



Higienização das mãos



Máscara PFF2 (N-95)
(profissional)



Máscara Cirúrgica
(paciente durante o transporte)



Quarto privativo

- Higienize as mãos antes e após o contato com o paciente; use óculos, máscara e avental quando houver risco de contato com sangue ou secreções; e descarte adequadamente os perfurocortantes.
- Mantenha a porta do quarto SEMPRE fechada e coloque a máscara PFF2 (N95) antes de entrar no quarto.
- Quando não houver disponibilidade de quarto privativo, o paciente pode ser internado com outros infectados pelo mesmo microrganismo.
- Pacientes com suspeita ou confirmação de tuberculose resistente ao tratamento não podem dividir o mesmo quarto com outros pacientes com tuberculose.
- O transporte do paciente deve ser evitado, mas, quando necessário, ele deverá usar máscara cirúrgica durante toda sua permanência fora do quarto.

PRECAUÇÃO PARA GOTÍCULAS



Higienização das mãos



Máscara Cirúrgica
(profissional)



Máscara Cirúrgica
(paciente durante o transporte)



Quarto privativo

- Higienize as mãos antes e após o contato com o paciente; use óculos, máscara e avental quando houver risco de contato com sangue ou secreções; e descarte adequadamente os perfurocortantes.
- Quando não houver disponibilidade de quarto privativo, o paciente pode ser internado com outros infectados pelo mesmo microrganismo. A distância mínima entre dois leitos deve ser de um metro.
- O transporte do paciente deve ser evitado, mas, quando necessário, ele deverá usar máscara cirúrgica durante toda sua permanência fora do quarto.

ATENÇÃO:

A **máscara PFF2 (N95)** está disponível para todos os residentes e será disponibilizada somente para estagiários (multiprofissionais) que necessitam ter contato com os usuários em precaução para aerossóis, mediante a apresentação de “De/Para” realizado pelo enfermeiro do setor onde está sendo realizado o estágio, solicitando a entrega deste EPI ao estagiário.

As máscaras podem ser retiradas no setor do Setor de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (SOST) do hospital.

Recomenda-se **guardá-la em embalagem individual plástica perfurada para favorecer a aeração**, sendo que esta poderá ser reutilizada caso não esteja amassada, úmida, danificada ou visivelmente suja.

- É **OBRIGATÓRIO** realizar a **organização do ambiente e da unidade do usuário** (leito, mesa de cabeceira, escada, etc.) **após** realizar avaliação, exame físico, coleta de exames e demais procedimentos. Bagunçou? Arrume!
- É **OBRIGATÓRIO** proceder o **adequado descarte dos resíduos** resultantes das atividades exercidas, **por quem realizou** as mesmas. O descarte deve ser feito em conformidade com as especificidades de cada tipo de resíduo, evitando a sua exposição, dos estagiários, residentes, trabalhadores, docentes, usuários e seus acompanhantes a graves riscos, protegendo, ainda, a saúde coletiva e o meio ambiente.

ATENÇÃO:

Cada tipo de **Resíduo de Serviços da Saúde** possui um **método de segregação, condicionamento, armazenamento, coleta, transporte, tratamento e disposição final** diferenciados. A segregação e condicionamento dos resíduos gerados nas unidades de assistência à saúde e administrativas devem seguir a normatização descrita abaixo.



- É **PROIBIDO** entrar nas enfermarias com **objetos de uso pessoal**, como bolsas, livros ou outros de natureza semelhante;
- É **PROIBIDO** utilizar **leitos desocupados** para sentar, deitar ou colocar pertences;
- É **PROIBIDA** a **utilização de celulares** dentro das enfermarias (a beira do leito), salas de cirurgia e de parto, Unidades de Terapia Intensiva e consultórios, para ligações ou outros fins, sendo também contraindicado seu uso nos outros ambientes assistenciais, como posto de enfermagem, sala de prescrição, etc. Também evite utilizar tablets nestes ambientes para fins não acadêmicos (em conformidade com a NR 32). Caso for utilizar o celular ou tablet diante dos usuários ou acompanhantes para fins acadêmicos, esclareça aos mesmos a finalidade do uso na ocasião;
- É **PROIBIDO** o **consumo de líquidos e alimentos dentro dos ambientes assistenciais**. O hospital disponibiliza o refeitório para a realização desta prática e muitos setores possuem copas próprias que também podem ser utilizadas;
- É **PROIBIDO** **retocar a maquiagem** (lápiz de olho, rímel e batom) **nos ambientes assistenciais** (enfermarias, postos de preparo de medicamentos, salas de prescrição, etc.) pelo risco de contaminação das mucosas por microrganismos patogênicos presentes no ambiente;
- É **DESACONSELHÁVEL** o **uso de lentes de contato** para fins estéticos ou de correção da acuidade visual nos ambientes assistenciais. Elas aumentam o risco do contágio de doenças diante da ocorrência de acidentes de

trabalho com risco biológico que envolvam a mucosa ocular. Caso haja necessidade de utilizá-las, **é indicado fazendo o uso de óculos de proteção durante as atividades nos ambientes assistenciais;**

- É **OBRIGATÓRIO** manter uma **atitude neutra** e **não expressar opiniões** de ordem pessoal diante dos usuários, sobre os aspectos que envolvem a terapêutica e outros assuntos. Não esqueça, você está em um momento de aprendizado. Utilize os momentos dos rounds da equipe multiprofissional para problematizar os aspectos pertinentes ao seu processo de aprendizado;
- É **IMPRESINDÍVEL** efetivar uma **interação respeitosa, inclusiva, responsável e mantendo a privacidade**. Trate o usuário pelo nome, de modo contextualizado e empático à realidade do mesmo em relação a sua idade, gênero, escolaridade, condição socioeconômica, presença de necessidades especiais, dentre outros;
- É **ACONSELHÁVEL** e **PRUDENTE** manter-se **respaldado pela presença do docente/supervisor/preceptor** durante a realização de avaliação/exame físico ou procedimentos que envolvam exposição corporal do usuário, especialmente quando os mesmos incluírem o toque/manipulação das mamas, órgãos genitais e períneo (ex.: exame de mamas, sondagens vesicais, toque retal, etc.);
- É **IMPRESINDÍVEL pedir auxílio em caso de dúvida**. Não realize nenhuma atividade sem embasamento científica e segurança técnica. Peça ajuda aos seus docentes, supervisores, preceptores e à equipe multiprofissional. Não esqueça, você está em um momento de aprendizado;
- É **OBRIGATÓRIO manter sigilo das informações confidenciais ou privativas que foram acessadas por você** em razão das suas atividades enquanto estagiário ou residente. Isto inclui não revelar, reproduzir, utilizar, proporcionar o acesso ou dar conhecimento à terceiros, acerca de informações privativas da instituição ou do usuário, **sejam estas de caráter administrativo** (ex.: escalas de trabalho, processos jurídicos e administrativos, ouvidorias, licitações, etc.) **ou assistencial** (ex.: dados dos usuários, diagnósticos, terapêuticas, prognóstico, dentre outros). A referida disseminação inapropriada de informações poderá acarretar na responsabilização civil, criminal e administrativa;
- É **PROIBIDA** a realização de **registros fotográficos** de pacientes, trabalhadores, acadêmicos e de estrutura física interna do hospital sem prévio consentimento da Gerencia de Ensino e Pesquisa;
- É **PROIBIDA** a publicação em **Mídias Sociais** e **Redes Sociais** de **imagens e informações** referentes aos usuários, estagiários, residentes, trabalhadores, serviços, instituição ou universidade, bem como, a

divulgação de comentários e imagens de caráter discriminatórios, sensacionalistas ou pejorativos acerca dos mesmos;

- É **PROIBIDA a realização de pesquisas** que envolvam os usuários, os acompanhantes, os trabalhadores, os residentes, os dados contidos nos prontuários ou qualquer outro tipo de informações referentes ao HU-FURG/Ebserh, **antes do desenvolvimento dos trâmites de regulamentação e dos procedimentos institucionais de autorização, realizados pela GEP.**

COMO PROCEDER DIANTE DAS SITUAÇÕES QUE PODEM COLOCAR EM RISCO A SEGURANÇA DOS USUÁRIOS?

Diferentes situações relacionadas a assistência, insumos ou ambiente

ATENÇÃO:

Estas orientações são gerais e válidas para todos os ambientes. Porém, os setores possuem Procedimentos Operacional Padrão específicos que visam atender suas necessidades e normatizar as ações, promovendo a segurança do paciente.

Fique atento para, além de cumprir as orientações desta cartilha, instrumentalizar-se quanto aos POPs do setor onde você está inserido.

hospitalar podem colocar em risco a segurança dos usuários e originarem eventos adversos. Diante deste contexto, o Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente desenvolve, de modo sistêmico e contínuo, políticas, procedimentos e condutas voltados ao gerenciamento dos riscos, por meio da identificação, análise, avaliação, comunicação e controle de situações que afetam a segurança, a saúde humana, a integridade profissional, do meio ambiente e da imagem institucional.

Quando você se deparar com situações que possam colocar em risco a segurança do paciente, realize a notificação do mesmo no Aplicativo de Vigilância em Saúde e Gestão de Riscos – Vigihosp.

Neste sistema podem ser informados incidentes ou quase incidentes relativos aos usuários, queixas técnicas sobre artigos, materiais e equipamentos. O aplicativo é acessível nos computadores do Hospital Universitário (não é preciso fazer login para acessá-lo), sendo resguardado o sigilo do notificador caso ele não queira se identificar. O acesso ao aplicativo será feito por meio do endereço eletrônico <https://www.sistemas.hu.furg.br>, clicando no ícone:



Ao clicar sobre o ícone, abrirá a janela específica do VigiHosp, onde deve ser selecionado motivo/queixa relacionada a notificação:

Em caso de dúvida, entre em contato com o Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente, pelo ramal 292, de segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 19h, pelos e-mails gerson.machado@ebserh.gov.br, ana.vaghetti@ebserh.gov.br, gilliardia.mora@ebserh.gov.br ou no site <http://www.ebserh.gov.br/web/sig/vigihosp/manual-do-usuario>.

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing sig.ebserh.gov.br/vigihosp/?hosp=HU-FURG. The page title is "VIGIHOSP" and the URL is ebserh.gov.br. The main heading is "Notificação de incidente/ queixa técnica". Below this, there is a section titled "Notificação relacionada a:" which contains a grid of radio button options for selecting a related notification category. At the bottom of the form, there are two buttons: "CRIAR NOTIFICAÇÃO" and "ACOMPANHAR NOTIFICAÇÃO".

Notificação relacionada a:	
<input type="radio"/> Artigo médico-hospitalar	<input type="radio"/> Lesões de pele
<input type="radio"/> Cirurgia	<input type="radio"/> Medicamento
<input type="radio"/> Desabastecimento de tecnologias em saúde	<input type="radio"/> Perda de cateter
<input type="radio"/> Doenças e agravos de notificação compulsória	<input type="radio"/> Queda
<input type="radio"/> Equipamento médico-hospitalar	<input type="radio"/> Registro de Câncer
<input type="radio"/> Erro diagnóstico	<input type="radio"/> Saneantes, Cosméticos e produtos de higiene pessoal
<input type="radio"/> Extubação acidental	<input type="radio"/> Sangue ou hemocomponentes
<input type="radio"/> Flebite	<input type="radio"/> Terapia nutricional
<input type="radio"/> Identificação do paciente	<input type="radio"/> Transplante, enxerto, terapia celular ou reprodução humana assistida
<input type="radio"/> Infecções relacionadas à assistência à saúde	<input type="radio"/> Tromboembolismo venoso
<input type="radio"/> Kits e reagentes para diagnóstico	<input type="radio"/> Outros

COMO PROCEDER DIANTE DE ALGUM RELATO DE INSATISFAÇÃO DE ALGUM USUÁRIO OU ACOMPANHANTE?

Se em sua relação com os usuários e acompanhantes lhe for relatado por ele(s) o desejo de reclamar, sugerir, criticar, denunciar ou elogiar algum aspecto referente ao atendimento (tratamento dispensado pela equipe multiprofissional e demais trabalhadores do hospital; aspectos referente a resolutividade/agilidade terapêutica ou diagnóstica; aspectos de hotelaria, dentre outros), encaminhe os mesmos para a Ouvidoria do HU-FURG/Ebserh.

A Ouvidoria do HU-FURG/Ebserh é serviço que recebe, analisa, encaminha e monitora as manifestações apresentadas pelos usuários, facilitando os processos e a resolução de problemas. O cidadão, usuário ou trabalhador do HU pode procurar a Ouvidoria para registrar sua opinião quanto aos profissionais e serviços prestados, bem como solicitar informações.

A Ouvidoria também utiliza a “Pesquisa de Satisfação” como um instrumento para avaliar o grau de satisfação do usuário e/ou propor ações para a melhoria contínua.

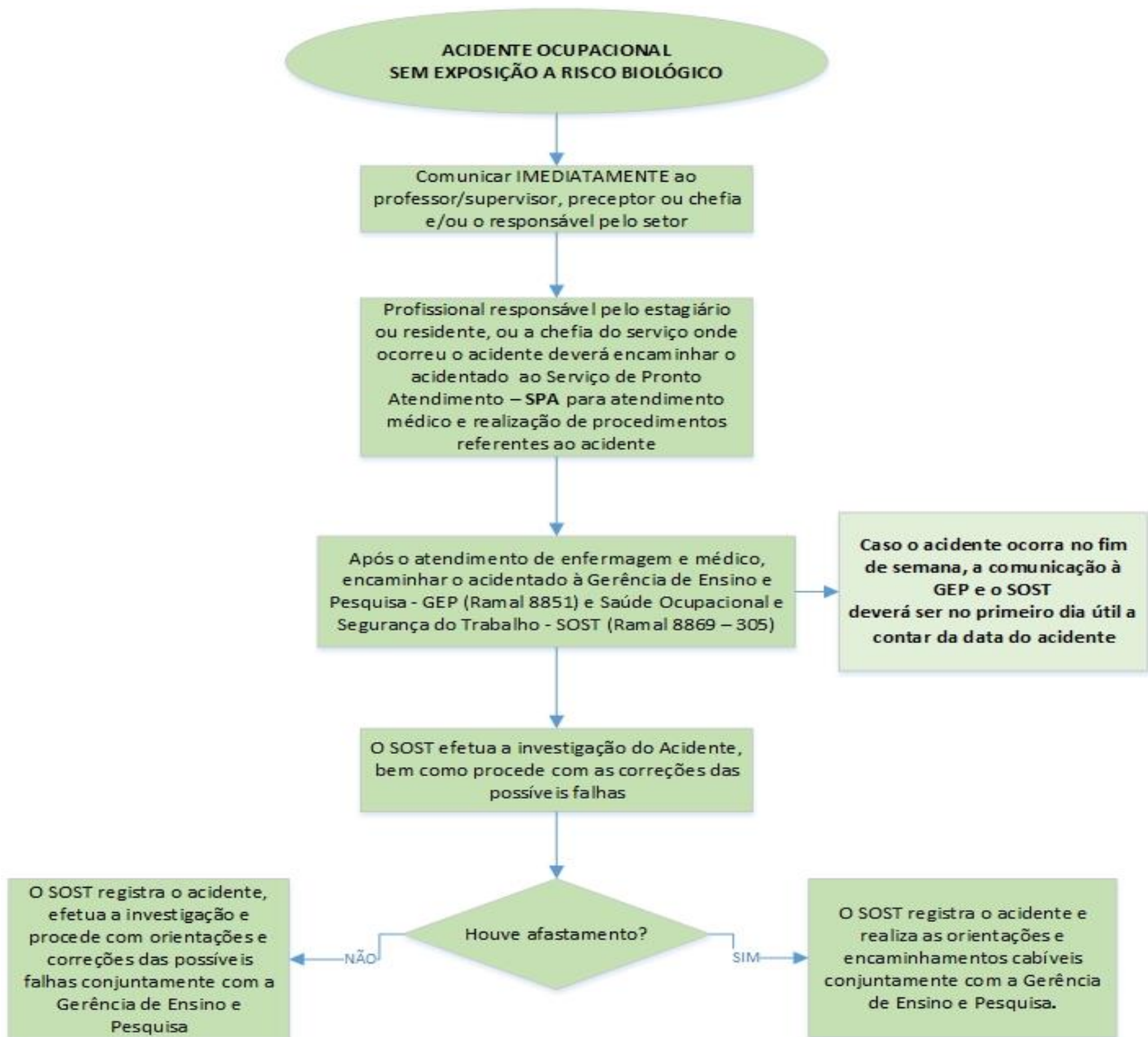
A Ouvidoria está localizada no 2º andar da área hospitalar, entre as Alas Azul e Verde, entrada pelo Acesso 4 e atende de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30min às 17h30min.

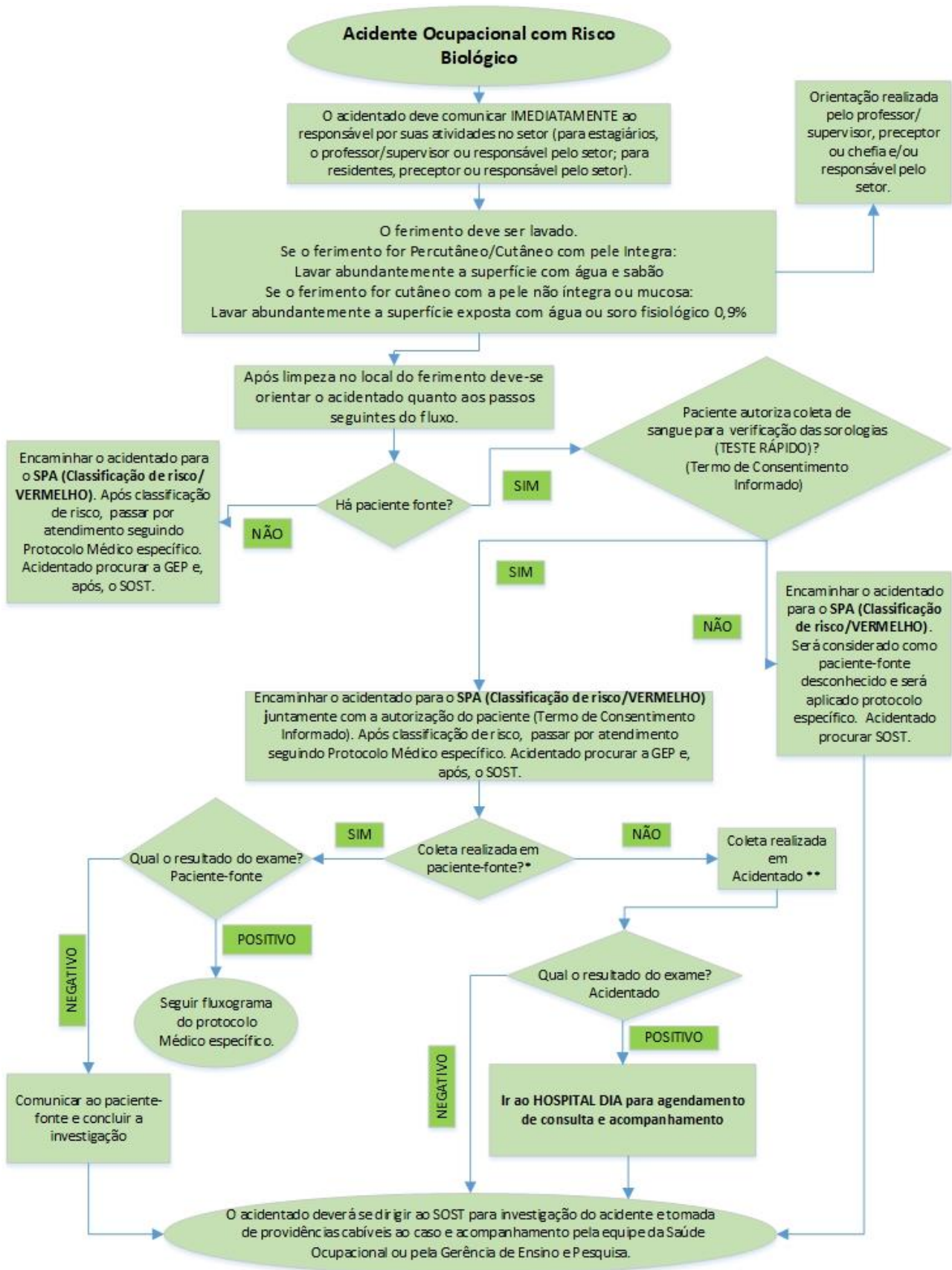
Contato: (53) 3233.0333, ouvidoria.hufurg@ebserh.gov.br ou <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-furg/ouvidoria>.

COMO PROCEDER CASO ACONTEÇA ALGUM ACIDENTE DE TRABALHO?

De modo a promover cuidados a você diante da ocorrência de algum acidente durante o desenvolvimento de suas atividades dentro do HU/FURG/Ebserh, o Setor de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (SOST) em parceria com os setores afins, normatizou o **fluxo de atendimento** destas situações, que é apresentado no Procedimento Operacional Padrão 001/2018, que encontra-se disponível no site <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-furg/pops>.

Os acidentes relacionados ao desenvolvimento das atividades dentro do HU/FURG/Ebserh podem ser de dois tipos: **Acidente COM exposição a material biológico** e **Acidente SEM exposição a material biológico**, sendo que os procedimentos diante da ocorrência dos mesmos diferem entre si, conforme fluxograma apresentado abaixo:





ATENÇÃO:

- A comunicação imediata do responsável por suas atividades dentro do HU/FURG/Ebserh, a execução dos passos descritos no fluxograma e realização dos registros referentes a ocorrência de acidentes, têm por **objetivo maior proteger sua saúde e NUNCA darão subsídio para ações punitivas ou coercitivas** no âmbito acadêmico. **Não seja negligente com sua saúde!**
- Seguir os passos do fluxograma servirá para **aprimorar nossos processos de trabalho e infraestrutura** visando reduzir continuamente os riscos da ocorrência dos mesmos com outros estagiários, residentes e trabalhadores;
- **As vítimas de acidente que se negarem a realizar a rotina sorológica** proposta devem estar **cientes das consequências** do fato e assinar termo de compromisso, o qual ficará arquivado no SOST e GEP;
- É de **responsabilidade do acidentado o comparecimento nas datas previstas para o acompanhamento clínico** preconizado pelo Ministério da Saúde após o acidente com material biológico.

