

# GUIA DE ORIENTAÇÃO

Paciente e  
Acompanhante



# DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES

## Direitos

- 1) Ser atendido com ordem e organização;
- 2) Atendimento de qualidade, adequado e no tempo certo para resolver o seu problema de saúde;
- 3) De ser encaminhado às especialidades quando houver necessidade;
- 4) A tratamento humanizado, acolhedor e sem discriminação;
- 5) Ter registro atualizado e legível em seu prontuário, assim como a possibilidade de vê-lo, sempre que desejar durante sua internação;
- 6) Sigilo e confidencialidade de todas as informações pessoais;
- 7) Receber seu estado de saúde de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível;
- 8) Acesso a anestesia ou medicações que aliviam a dor e o sofrimento;
- 9) Direito a acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames, em casos de internação ou em situações em que a autonomia da pessoa estiver comprometida;
- 10) Direito a visita diária, preferencialmente aberta, em todas as unidades de internação, exceto as situações técnicas não indicadas, assim como sua restrição quando desejado;
- 11) Continuidade das atividades escolares, em casos de internação de crianças ou adolescentes;
- 12) Ser informado sobre diferentes possibilidades de tratamentos, dando-lhe a oportunidade de escolha ou podendo recorrer. Esta última é necessária a presença de testemunha para validação;
- 13) Indicar, de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer a sua autonomia;
- 14) Receber visita quando internado de outros profissionais da saúde que não pertençam à unidade hospitalar, devendo informar ao Serviço Social desse desejo;
- 15) Decidir se seus familiares e acompanhantes deverão ser informados sobre seu estado de saúde;
- 16) Receber receitas e prescrições legíveis, com nome genérico das substâncias prescritas, textos completos, com posologia e frequência, com assinatura do profissional e data;
- 17) Ter garantia de continuidade do seu tratamento e acompanhamento no domicílio quando for necessário.

## Deveres

- 1) Cumprir com as responsabilidades para que seu tratamento aconteça de forma adequada;
- 2) Prestar informações apropriadas em seus atendimentos;
- 3) Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas;
- 4) Quando de acordo, seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional;
- 5) Informar ao profissional de saúde ou equipe qualquer fato em relação a sua condição de saúde;
- 6) Assumir a responsabilidade pela recusa de alguma conduta proposta;
- 7) Ter em mãos seus documentos;
- 8) Cumprir as normas dos serviços de saúde;
- 9) Comunicar aos serviços de saúde, ouvidoria ou Vigilância Sanitária;
- 10) Manter o tratamento proposto após a alta hospitalar;

## ORIENTAÇÕES PARA INTERNAÇÃO

### Prevenção de Quedas

- O paciente deverá estar em cama com grades elevadas e travadas para a prevenção de quedas;
- Lembre-se de acender a luz ao entrar no quarto e no banheiro. Ao utilizar o banheiro, certifique-se de que o chão não está molhado. Caso esteja, solicite antes que a higienização seque. Após poderá utilizá-lo. Dessa forma, evitará quedas e tropeços;
- Observe a sinalização de piso molhado;
- Utilize chinelos de borracha para evitar quedas e escorregões;
- Não retire o paciente do leito, caso ele não seja capaz de se locomover sozinho. Peça sempre auxílio a equipe de enfermagem;
- Idosos devem sempre estar acompanhados;
- Não circule com o paciente nas dependências do hospital.

### Informações de quadro clínico e dúvidas

- O médico deverá passar visita diariamente explicando o quadro clínico e tirando todas as dúvidas do paciente e seus acompanhantes;
  - Nas UTI's, o horário de atualização do quadro clínico em Cachoeiro de Itapemirim será às 12h. Em Guarapari, os boletins médicos são informados nos horários de visita: de segunda a sexta-feira, às 11h, e nos finais de semana e feriados, às 14h.
  - Nas enfermarias, as atualizações do quadro clínico dos pacientes são realizadas no período da manhã, conforme a equipe médica realiza as avaliações.
- Em caso de qualquer necessidade, procure o enfermeiro responsável pela sua unidade de internação;

Para reclamações procure o serviço de Ouvidoria do HIFA pelo site **[www.hifa.org.br/ouvidoria](http://www.hifa.org.br/ouvidoria)** ou solicite o formulário ao serviço de hospitalidade.

Para denúncias acesse o nosso canal de ética do Hifa através do telefone: 0800 8001209 ou pelo site **<https://hifa.org.br/canal-de-etica-hifa/>**

## TROCA DE ACOMPANHANTE, VISITA HOSPITALAR E VISITA AMPLIADA

### HIFA MATERNIDADE

SETORES	TROCAS DE ACOMPANHANTES	VISITA HOSPITALAR	VISITA AMPLIADA
PRONTO SOCORRO (1º ANDAR)	Autorizado 01 acompanhante 07h às 08h – 18h às 19h.	Gestantes aguardando vaga 01 visitante das 14h às 15h.	Gestantes aguardando vaga 01 visitante das 08h às 10h e 16h às 18h.
MATERNIDADE – Alojamentos (2º andar)	Autorizado 01 acompanhante 07h às 08h – 18h às 19h.	02 visitantes das 14h às 15h. O pai tem livre acesso.	01 visitante por vez, totalizando 03 visitantes ao dia das 10h às 13h.
Tratament o (2º andar)	Autorizado 01 acompanhante 07h às 08h – 18h às 19h.	02 visitantes das 14h às 15h.	01 visitante por vez, totalizando 03 visitantes ao dia das 10h às 13h e 16h às 17h.
UTI Adulto (3º andar)	Idosos, PCD, menores de idade têm direito a acompanhante. Gestantes, puérperas e em casos de indicação médica será solicitada presença dos familiares (visita estendida).	02 visitantes das 12h às 13h.	01 visitante por vez, totalizando 02 visitantes ao dia das 10h às 11h e 14h às 17h.
UTIN/UTIP (3º andar)	Autorizado a permanência de 01 acompanhante sendo pai/mãe das 07h às 08h e 18h às 19h.	02 visitantes das 11h às 12h. O pai tem livre acesso.	01 visitante das 18h30 às 20h.
UCINCO(A) (4º andar)			

### HIFA AQUIDABAN

SETORES	TROCAS DE ACOMPANHANTES	VISITA HOSPITALAR	VISITA AMPLIADA
ENFERMARIA ADULTO CLÍNICA E CIRÚRGICA (1º ANDAR)	Autorizado 1 acompanhante Troca às 09h e às 18h30	Manhã: 09h às 10h 02 visitantes por vez (pais, avós, irmãos ou outro familiar próximo)	Tarde: 15h às 17h30 02 visitantes por vez. 04 visitantes por dia.
UTIP (2º andar)	Autorizado 01 acompanhante (pai/mãe/ou responsável) Troca às 09h e 18h30	Manhã: 09h30 às 10h 02 visitantes por vez (pais, avós, irmãos ou outro familiar próximo)	Tarde: 16h às 18h 02 visitantes por horário. 04 visitantes por dia. O acompanhante permanecerá no leito.
UTI ADULTO (2º andar)	Autorizado 01 acompanhante (acima de 60 anos)	Manhã: 10h30 às 12h 02 visitantes por vez (pais, avós, irmãos ou outro familiar próximo)	Tarde: 14h às 16h 02 visitantes por horário. 04 visitantes por dia. O acompanhante permanecerá no leito.
ENFERMARIA PEDIÁTRICA CLÍNICA E CIRÚRGICA (2º andar)	Troca às 09h e 18h30  Autorizado 01 acompanhante (pai/mãe/ou responsável) Troca às 09:00h e 18:30h	Manhã: 08:00h às 09:00h  02 visitantes por vez (pais, avós, irmãos ou outro familiar próximo)	Tarde: 16:00h às 18:00h 02 visitantes por horário. 04 visitantes por dia. O acompanhante permanecerá no leito.

## TROCA DE ACOMPANHANTE, VISITA HOSPITALAR E VISITA AMPLIADA

HIFA GUARAPARI			
SETORES	TROCAS DE ACOMPANHANTES	VISITA HOSPITALAR	VISITA AMPLIADA
Sala Vermelha Pediátrica (1º andar)	Nos seguintes horários: 07h às 08h e 19h às 20h	Não há visita permitida, apenas troca de acompanhantes (mãe/pai ou responsável legal)	Não há visita ampliada
Sala Vermelha adulto (1º andar)	Não é permitido acompanhantes	Boletim médico de 10h30 às 11h (pode ocorrer variação de horários)	01 visitante durante o boletim médico
MATERNIDADE – (3º andar)	Autorizado 01 acompanhante (escolha da gestante, sendo maior de 18 anos e abaixo de 60 anos) 07h às 08h – 19h às 20h.	01 visitante por vez 14h às 20h	01 visitante por vez 14h às 20h
Enfermaria Pediátrica (2º andar)	Autorizado 01 acompanhante 07h às 08h – 19h às 20h. (mãe/pai ou responsável legal)	01 visitante por vez das 14h às 20h	01 visitante por vez das 14h às 20h
UTI Adulto - Ala 01 (3º andar)	Não é permitido acompanhantes	02 visitantes. <ul style="list-style-type: none"> <li>segunda a sexta-feira: das 11h às 12h;</li> <li>sábados, domingos e feriados: das 14h às 15h</li> </ul>	Horários definidos de acordo com os critérios de paliatividade.
UTI Adulto - Ala 02 (3º andar)			
UTIN/UNCINCO (3º andar)	Autorizada a permanência de 01 acompanhante sendo pai ou mãe das 09h às 21h.	Visita dos pais de 9h às 21h	Visita dos pais de 9h às 21h. O pai tem livre acesso
Enfermaria Clínica e Cirurgia Adulto (2º andar)	07h às 08h e 19h às 20h	01 visitante por vez 14h às 20h	01 visitante por vez 14h às 20h
UTIP	07h às 08h e 19h às 20h	15h às 16h ( exceto isolamento respiratório), um por dia	Não há visita ampliada

## OBSERVAÇÕES GERAIS

- Visitantes menores de idade mediante avaliação da Psicologia do Serviço Social junto à assistência;
- Não visitar pacientes caso apresentem quadro respiratório;
- Higienizar as mãos;
- Ter sua atenção voltada para o paciente quando for visitar.
- Não é permitida a entrada de pessoas sem camisa, com roupas transparentes, minissaias, decotes profundos ou calçados abertos.
- **Nas UTIs, o boletim médico será transmitido no horário da manhã, pela rotina médica durante a visita.**
- O acompanhante deverá permanecer com a pulseira/etiqueta de identificação durante toda a permanência na Instituição até a finalização do atendimento. A retirada da pulseira de identificação será somente na troca do acompanhante no horário estabelecido.
  - Horário para visita religiosa nas enfermarias, mantendo-se o horário da Matriz (07h às 22h), com a observação da obrigatoriedade de apresentação de documento de identificação;
  - Troca de acompanhantes fora do horário estabelecido / autorização para ausência do acompanhante, cuja situações deverão ocorrer mediante autorização do Serviço Social e, na ausência deste profissional, sob responsabilidade do enfermeiro da unidade.
  - Importante lembrar dos clientes particulares, realizar panfleto de orientações a parte, conforme material encaminhado no e-mail em:27/06/2025

Somente serão permitidos no ambiente assistencial pertences que atendam aos seguintes critérios:

- Sejam laváveis, não porosos e de fácil higienização;
- Apresentem integridade estrutural, sem danos ou sujidade visível;
- Permitam limpeza e desinfecção frequente, conforme rotina institucional;
- Itens confeccionados com materiais porosos, de difícil higienização ou que não permitam desinfecção adequada não devem ser autorizados, devido ao risco de atuarem como fômites e favorecerem a transmissão cruzada de microrganismos.

No caso de objetos de apoio emocional que não se enquadrem no citado acima o paciente/responsável deverá solicitar ao setor de internação que entre em contato por e-mail com a equipe do serviço de controle de infecção (Sciras) para que, junto da psicologia e assistência social, realizem as devidas avaliações e considerações.

## ORIENTAÇÕES GERAIS

- O uso de máscara é facultativo nos ambientes em que o paciente não está de precaução;
- Em situações de precaução por gotícula ou respiratório, o acompanhante deverá permanecer de máscara em tempo integral;
- Visita religiosa preferencialmente, das 07h às 22h em todos os setores. Deverá ser apresentada carteira religiosa;
- Manter silêncio durante a permanência no hospital;
- Os acompanhantes são liberados de acordo com as normas de cada setor e para os pacientes garantidos por lei: crianças, idosos, pacientes restritos ao leito e pacientes com transtornos neuropsiquiátricos;
- É proibido o uso de sapatos abertos. As roupas deverão ser discretas;
- Os acompanhantes devem fazer o registro e identificação através de cadastro na Recepção do HIFA e utilizar etiqueta em local visível durante toda a permanência em nosso hospital;
- Não é permitida a entrada de alimentos. As refeições são fornecidas exclusivamente ao acompanhante do paciente, no horário estabelecidos por cada unidade.
- A equipe assistencial pode solicitar que o acompanhante se retire do quarto para realização de procedimentos;
- Revezamentos de acompanhantes nos horários pré-estabelecidos.
- Os acompanhantes devem permanecer junto ao leito do familiar/paciente, não sendo autorizado se aproximar de outros leitos e ter contato físico com outros pacientes.

## **CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR:**

- Não entre em outros quartos;
- Higienize bem as mãos antes e após o contato com o paciente. Use água e sabão ou álcool em gel disponível em todos os quartos;
- Não sente ou deite no leito do paciente, mesmo havendo leito vazio;
- Não é permitido visitar o paciente ao lado;
- Não toque em procedimentos invasivos do paciente, como soro, curativos, sondas e etc.;
- Paciente em qualquer tipo de precaução ou isolamento identificado na porta do quarto tem visita restrita. Em caso de dúvidas, procure o Posto de Enfermagem para receber orientações específicas;
- Não é permitido sentar ou colocar bolsas no leito do paciente;
- Não é permitido colocar seu filho (a) no leito de outro paciente;
- Evite trazer bolsas grandes e mochilas.

### **Prevenção de Infecção Urinária:**

- Lembre-se de higienizar as mãos sempre antes e depois de tocar no paciente e também depois de encostar em objetos ou superfícies perto dele;
- Manter a sonda aberta e abaixo do nível da cama;
- Não dobrar nem puxar a sonda;
- Fechar a sonda quando for andar
- Não manter sonda fechada quando o paciente estiver no leito;
- Nunca limpe as fezes em direção a vagina ou pênis;

### **Prevenção de Infecção de Corrente Sanguínea:**

- Lembre-se de higienizar as mãos sempre antes e depois de tocar no paciente e também depois de encostar em objetos ou superfícies perto dele;
- Não molhar o curativo durante o banho;
- Observe se há vermelhidão ao redor e comunique à equipe de enfermagem;
- Não toque no acesso do paciente;
- Se o curativo estiver molhado ou sujo, comunique a equipe de enfermagem.

### **Prevenção de Pneumonia Associada a Ventilação Mecânica:**

- Lembre-se de higienizar as mãos sempre antes e depois de tocar no paciente e também depois de encostar em objetos ou superfícies perto dele;
- Não sente no leito do paciente pois você pode levar alguma sujidade para o leito e aumentar o risco de infecção;
- Não abaixe a cabeceira do paciente (adulto);
- Não abaixe a cabeceira do paciente durante a alimentação;
- Observe se a higiene oral está sendo realizada no seu paciente
- Durante a visita permaneça somente com o paciente que veio visitar, não faça contato com outros pacientes e não circule em outros setores;

**\*Em caso de dúvidas, peça orientação à nossa equipe.**

## **ROUPARIA**

- A roupa de cama é fornecida pelo serviço de hotelaria da instituição ao paciente. Acompanhantes devem trazer de casa;
- O enxoval dos pacientes é trocado diariamente ou quando for necessário.

## **INFORMAÇÕES FARMACÊUTICAS**

- É importante informar ao médico os medicamentos que o paciente faz uso em domicílio ou que possui alergia;
- O paciente não deve tomar medicamento dentro do Hospital sem orientação médica. Em caso de dúvidas, solicite apoio à nossa equipe de enfermagem.

## **ALIMENTAÇÃO**

A dieta dos pacientes é acompanhada por nutricionista e seguem orientações médicas;

- Não é permitida a entrada de alimentos externos;
- A refeição do paciente é entregue antes da alimentação do acompanhante.



## Dúvidas?

Aponte a câmera do seu celular, escaneie o QR Code e assista ao nosso vídeo explicativo.

**Contamos com a sua colaboração.**

