

Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente  
Setor de Gestão da Qualidade  
Superintendência – HU UFJF



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

# Guia de Segurança do Paciente

Hospital Universitário da Universidade  
Federal de Juiz de Fora



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

# Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora

O **Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF)**, gerido pela **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh)**, é uma instituição pública de saúde, com atendimento gratuito e 100% via Sistema Único de Saúde (SUS), com mais de meio século de existência, possuindo duas unidades na cidade de Juiz de Fora - MG: Santa Catarina e Dom Bosco.

Dessa forma, **NÃO HÁ COBRANÇA DE DINHEIRO** ao paciente (ou a seu acompanhante);

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

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

*Caro usuário,*

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

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

Fique atento às orientações deste guia e lembre-se sempre de conversar com a equipe de saúde.

Esclareça todas suas dúvidas!

**Seja bem-vindo ao HU-UFJF !**



# 1

## PULSEIRA

Sua identificação segura



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

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

# 2

## HIGIENE DAS MÃOS



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

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

# 3

## USO DE MEDICAMENTOS



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

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

## 4

### PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA



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

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

## 5

### PREVENÇÃO DE LESÕES POR PRESSÃO



- Lesão por pressão em região do calcâneo (calcanhar) e sacrococcígeo (côccix);
- Lesão por pressão são machucados que aparecem na pele quando o corpo fica em uma mesma posição por muito tempo. As figuras acima demonstram dois tipos de lesão.

#### Então, o que fazer?

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

## 6

### CUIDADOS CIRÚRGICOS



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

- Fique atento, tire todas suas dúvidas e colabore!

## 7 AJUDANDO A CONTROLAR A INFECÇÃO



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

**Lembre-se:** mantenha suas mãos sempre limpas!



## 8 ACOMPANHANTE

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

**Lembre-se:** siga todas as recomendações desse guia e da equipe de saúde.

Peça sempre ajuda para a equipe de enfermagem quando necessário.



## 9 PRECAUÇÕES ESPECIAIS

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

### Conheça as Medidas de Prevenção:

- Prevenção por gotículas:** busca evitar a transmissão de microrganismos que ocorre por gotículas de tosse, do espirro da pessoa infectada, da fala ou em procedimentos de aspiração das vias aéreas (contato com a boca, nariz ou olho).
- Prevenção por contato:** busca evitar a transmissão que envolve o contato direto, pele a pele, e também através de objetos contaminados. Podem ser observadas em paciente com feridas apresentando drenagem excessiva e de difícil controle.
- Prevenção por aerossol:** busca evitar a transmissão de microrganismos que ocorre por minúsculas partículas por meio da tosse, respiração ou da fala, que podem permanecer suspensas no ar por longos períodos de tempo, dispersando-se com maior facilidade a grande distância, podendo ser inaladas e causar infecção em outras pessoas como a tuberculose, sarampo, varicela, entre outras doenças.

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



## 10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

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



## 11 RESÍDUOS (LIXO)

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

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



## 12 ROUPARIA

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

## 13 HORÁRIOS



### TROCA DE ACOMPANHANTES

das 7h às 19h

### VISITAS

Todos os dias – das 15h às 19h



## 14 ORIENTAÇÕES PARA VISITANTES

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

- Todo o visitante, ao chegar no HU, deve se identificar na Recepção, apresentando um documento com foto;
- Na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), só pode entrar dois visitantes por dia;
- Nas Enfermarias, são permitidos dois visitantes de cada vez;
- É proibido entrar no hospital vestindo camisa cavada, vestido curto, short, mini-saia e roupas transparentes;

**Atenção:** é proibido passear pelas áreas do hospital.

**Lembre-se:** lave suas mãos antes e depois de tocar no paciente.

Visite apenas o seu conhecido. O silêncio também faz parte do tratamento.



## 15 COMUNICAÇÃO EFICIENTE

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



## 16 OUVIDORIA

### Você sabe o que faz a Ouvidoria?

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

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

### Ouvidoria

Tel.: (32) 4009-5344

[ouv.hu-ufjf@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hu-ufjf@ebserh.gov.br)

<https://falabr.cgu.gov.br>

### Atendimento presencial | Unidade Dom Bosco

De segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e 15h às 17h

### Tel. Geral do Hospital Universitário

(32) 4009-5131 (Unidade Santa catarina) / (32) 4009-5401 (Unidade Dom Bosco)

(32) 4009-5400 (Centro de Atenção Psicossocial – CAPS)

**Site:** [www.hu-ufjf.ebserh.gov.br](http://www.hu-ufjf.ebserh.gov.br) - **Instagram:** @hu.ufjf

RETIRE SUAS DÚVIDAS!

CONVERSE SEMPRE COM SEU MÉDICO E COM A EQUIPE DE ENFERMAGEM

