

## ORIENTAÇÕES GERAIS PARA PACIENTES,

### ACOMPANHANTES E VISITANTES

#### Cuide do seu ambiente

- Colabore com a manutenção da limpeza do quarto: jogue o lixo no lixo.
- Deixe seus pertences organizados.
- É proibido fumar em qualquer dependência do Hospital, conforme Lei Estadual nº. 13.541/2009.
- Não retire materiais, insumos ou quaisquer equipamentos do Hospital.

#### Colabore para a tranquilidade dos locais de internação

- Permaneça na unidade de internação, evitando circular nos demais quartos, corredores e outras dependências do HEB.
- Mantenha silêncio.
- Use fones de ouvido, ou utilize aparelhos sonoros com o volume baixo, respeitando o conforto de outros usuários/outras usuárias.



#### ATENÇÃO!

Nas UTIs, é proibido o uso de celulares.

#### Colabore com a equipe de profissionais

O sucesso do tratamento proposto depende, entre outras coisas, de você seguir todas as orientações dadas pela equipe.

#### Atendimento de enfermagem

O HEB conta com um enfermeiro/uma enfermeira responsável em todas as unidades de internação. Em caso de dúvida, solicite sua presença.

#### Informações médicas

- Informações sobre o estado de saúde do/da paciente serão fornecidas pela equipe médica.
- UTIs Adulto, Pediátrica, Cardiorrespiratória e CTI: as informações médicas são passadas das 11h às 12h. Unidade de Tratamento de Queimaduras (UTQ e UTI): as informações médicas são passadas das 12h às 13h.
- Demais unidades: informe-se com a equipe sobre os horários.

#### ATENÇÃO!

Não serão fornecidas informações sobre o estado do/da paciente por telefone.

#### Cuide dos seus pertences

O Hospital Estadual de Bauru não se responsabiliza por objetos de pacientes, visitantes ou acompanhantes, incluindo objetos de valor, como dinheiro, joias, relógios, aparelhos eletroeletrônicos, celulares, etc.

#### Enxoval

As roupas de cama e pijamas/camisolas do HEB possuem chips: isto quer dizer que tudo pode ser rastreado. Por isso, não retire estas peças do Hospital e, antes de sair de alta, certifique-se de que não está levando nada por engano.

#### Para a segurança de todos e todas

- Não é permitido o acesso a sacadas e áreas comuns do Hospital, sem acompanhamento ou autorização da equipe de assistência.
- É proibido trazer materiais e produtos de limpeza.
- Não é permitido o uso de tapetes nos banheiros e quartos.

## VISITA RELIGIOSA

A visita religiosa poderá ocorrer ao/à paciente nos mesmos moldes do horário de visitas (entrada permitida diariamente, das 07h às 19h30, e o/a visitante pode permanecer na Unidade até, no máximo, as 20h), desde que tenha sido solicitado ou o/a paciente esteja de acordo quando consciente. Também pode ocorrer a pedido de familiares, no caso de doentes que não podem responder por si. Menores de idade receberão visitas religiosas somente na presença de uma pessoa maior de idade (acompanhante ou visitante). O/a visitante religioso/religiosa deve utilizar etiqueta diferenciado em local visível e colaborar com os/as profissionais de saúde, de forma a não interferir nas rotinas hospitalares.

A visita religiosa deverá ocorrer somente ao/à paciente solicitante, evitando-se a circulação pelos demais leitos e dependências do hospital.



#### ATENÇÃO!

O HEB NÃO COBRA por nenhum procedimento, internação, medicações, etc. de pacientes. Caso você receba ligações cobrando valores em nome da instituição, NÃO REALIZE QUALQUER PAGAMENTO OU DEPÓSITO!



\* O HEB não oferece wi-fi.  
\* Os telefones das unidades não fazem chamadas externas.



\* O estacionamento do HEB pode ser utilizado por pacientes, acompanhantes e visitantes, mediante o pagamento de uma taxa de permanência.

#### OUIDORIA

Integrada à Rede de Ouvidoria do SUS, a Ouvidoria do HEB está disponível para acolher sua manifestação pessoalmente, por telefone (3103-7778), e-mail (ouvidoria.heb@famesp.org.br) ou, ainda, por meio de urnas localizadas em todas as unidades de internação.



#### O HEB QUER OUVIR VOCÊ!

Aponte a câmera do seu celular ou tablet para o QR Code ao lado e responda a pesquisa de satisfação. É rápido, fácil e gratuito.

“Você ajuda a melhorar a saúde!”



FAMESP ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE  
HOSPITAL ESTADUAL DE BAURU

Hospital Estadual de Bauru “Dr. Arnaldo Prado Curvello”  
Av. Eng. Luiz Edmundo Carrijo Coube, 1-100, CEP: 17033-360  
Bauru/SP  
Fone: (14) 3103-7777  
www.heb.famesp.org.br

SECRETARIA DE ESTADO  
DA SAÚDE  
Governo de São Paulo



“O Hospital Estadual de Bauru atende exclusivamente pelo SUS. Qualquer atendimento será pago com recursos públicos provenientes de seus impostos e contribuições sociais.”

## Manual de Orientações



Pacientes internados  
Visitantes  
Acompanhantes



HOSPITAL ESTADUAL DE BAURU  
FAMESP ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE

ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA PACIENTES

O que você deve trazer para a internação

Traga apenas: itens de higiene pessoal (escova/pasta de dentes, sabonete, xampu, etc.), chinelos, roupas íntimas e uma troca de roupa para o dia da alta.

Informe-se sobre seu estado de saúde

Você tem o direito de receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre seu estado de saúde, procedimentos, diagnósticos e tratamento pelo qual vai passar. Por isso, esclareça todas as suas dúvidas com o médico/a médica responsável.

Alimentação

Você receberá sua alimentação no leito. Confira os horários em que as refeições serão servidas:

REFEIÇÃO	HORÁRIO
Desjejum	08h às 09h
Almoço	11h30 às 12h30
Lanche	15h às 16h
Jantar	17h30 às 18h30
Ceia	20h30 às 21h30
<b>* Pacientes pediátricos/pediátricas que precisam, receberão uma mamadeira durante o horário das refeições. Após o uso, o pai, a mãe ou o/a acompanhante deve devolvê-la na caixa localizada no balcão da enfermagem.</b>	



Visualize o cardápio, apontando o leitor do seu celular ou tablet para o QR Code ao lado.

Alimentos ou bebidas que não fazem parte do plano alimentar desenvolvido para você podem prejudicar seu tratamento. Por isso, se alguém oferecer estes itens, ainda que seja outro/outra paciente, não aceite, sem autorização prévia da equipe de enfermagem, do médico/da médica ou do/da nutricionista.

Alta hospitalar, atestado médico e outros documentos

Você deverá solicitar o atestado ao médico/à médica responsável durante sua internação, ou no dia da alta hospitalar.

Após a alta médica, aguarde no leito as orientações da equipe de enfermagem sobre curativos, medicamentos, repouso, etc.

ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA ACOMPANHANTES

Quais pacientes têm direito a acompanhante?

É assegurado 1 (um) acompanhante para os/as pacientes menores de 18, maiores de 60 anos e para pacientes com deficiência.

Para pacientes da Clínica Oncológica, UTQ (UTI e enfermaria), CTI e UTIs PO, Adulto, Pediátrica e Cardiorrespiratória, é permitido 1 (um) acompanhante durante o período de internação. Pacientes em procedimento cirúrgico poderão ter 1 (um) acompanhante no dia da cirurgia.

Idade mínima

São permitidos somente acompanhantes com idade igual ou superior a 18 anos.

Horário para entrada/saída e para troca de acompanhantes

As entradas e saídas de um mesmo acompanhante na Unidade, assim como as trocas de acompanhantes são permitidas APENAS nos seguintes horários:

•07h00 às 09h30; •12h00 às 15h00; •17h30 às 19h30.

É permitida somente 01 troca de acompanhante por horário.

Alimentação

O HEB fornece refeição apenas para os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e para pacientes com deficiência. Estes acompanhantes receberão as refeições a que têm direito no leito do/da paciente, nos seguintes horários:

REFEIÇÃO	HORÁRIO	QUEM TEM DIREITO
Desjejum	08h às 09h	Acompanhante que dormiu no Hospital.
Almoço	11h30 às 12h30	Acompanhante que permaneceu pela manhã.
Jantar	17h30 às 18h30	Acompanhante que permaneceu pela tarde, ou que entrou no Hospital até as 15h.
<b>ATENÇÃO!</b> <b>*O HEB fornece apenas 1 refeição por horário (desjejum, almoço e jantar) para acompanhante.</b> <b>* Para receber cada refeição, o/a acompanhante deve estar com a etiqueta de identificação e dentro do quarto.</b> <b>Caso não esteja, a refeição não será entregue.</b> <b>* O/a acompanhante não tem direito ao lanche, nem à ceia.</b>		

Acompanhantes de pacientes da Clínica Oncológica, UTQ (UTI e enfermaria), CTI, UTIs PO, Adulto e Cardiorrespiratória, e de pacientes que estão em procedimento cirúrgico não têm direito a refeição fornecida pelo Hospital.

ORIENTAÇÕES ESPECÍFICAS PARA VISITANTES

Horário de visita

A entrada é permitida diariamente, das 07h às 19h30, e o/a visitante poderá permanecer na Unidade até, no máximo, as 20h.

Idade mínima

São permitidos visitantes a partir dos 12 anos de idade, conforme o que segue:

- Visitantes com idade entre 12 e 14 anos somente poderão entrar com apresentação de documento de identificação com foto e acompanhados por um/uma responsável.
- Visitantes acima de 14 anos de idade somente serão permitidos com apresentação de documento com foto.

Há limite para número de visitantes?

Para pacientes em quarto de isolamento, é permitida a entrada de apenas 1 visitante por dia. Já pacientes das UTIs podem receber 1 pessoa (visitante ou acompanhante) por vez. Nas demais unidades, cada paciente pode receber até 2 pessoas (sendo 1 visitante e 1 acompanhante) por vez; nelas, não há limite de visitantes por dia.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ACOMPANHANTES

E VISITANTES

- Lave as mãos antes e depois de cada contato com o/a paciente.
- Não venha ao Hospital se estiver resfriado/resfriada, com febre, doenças transmissíveis, como sarampo, caxumba, catapora, entre outras.
- Utilize sua etiqueta de identificação em local visível, durante todo o tempo em que estiver dentro do Hospital.
- Acompanhantes e visitantes têm o direito de participar do tratamento do/da paciente, obtendo informações claras, objetivas e compreensíveis sobre o estado de saúde, procedimentos, diagnósticos e tratamento. Por isso, fique atento/atenta aos horários das informações médicas.
- Respeite os horários de refeição, visita e troca de acompanhantes.

Não utilize itens e locais de uso exclusivo de pacientes

- Não se sente na cama (leito) do/da paciente.
- Não use nenhum dos itens do enxoval.
- Não use o sanitário do quarto. Informe-se com a equipe sobre os banheiros que você pode utilizar.

Sobre alimentos e medicamentos

- Não consuma as refeições dos/das pacientes.
- Não ofereça alimentos ou bebidas ao/à paciente sem a prévia autorização do médico/da médica, da equipe de enfermagem ou do/da nutricionista.
- O Hospital não fornece café no decorrer do dia, e não é permitido o uso das copas. Caso precise, informe-se na Recepção sobre onde ficam as lanchonetes.
- Não forneça qualquer medicamento ao/à paciente sem autorização prévia do médico/da médica ou da equipe de enfermagem.

Vestimenta e comportamento

- É proibido entrar no prédio utilizando bonés, chapéus, capacetes.
- Utilize vestimentas e calçados adequados ao ambiente hospitalar, evitando mini-saias, shorts, decotes, chinelos, entre outros.
- Não é permitido dormir nas áreas de convivência dos andares e nas salas de espera.

ATENÇÃO!

**Não será permitida a entrada de acompanhantes ou visitantes alcoolizados/alcoolizadas e/ou com vestimentas ou comportamento inadequados ao ambiente hospitalar.**

Declaração de comparecimento

Acompanhantes e visitantes não têm direito a atestado médico. Porém, caso necessitem, poderão solicitar uma declaração de comparecimento na Recepção Principal.



ATENÇÃO!

**A Constituição Federal garante o direito à imagem. Por isso, não fotografe pacientes, visitantes, acompanhantes, funcionários ou o espaço físico do HEB.**