



# Cartilha do(a) **paciente, acompanhante e visitante**

HOSPITAIS E PRONTOS-SOCORROS

# **Elaboração**

## **Gerência de Humanização da Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM)**

Ana Karla Pimenta Noronha de Almeida

Fabiana da Silva Gurgel

Ketty do Socorro Figueiredo Moreira

Maria das Graças Cardoso da Silva

Merivanda Lopes Cruz Rodrigues

## **Grupo de Humanização do HPS 28 de Agosto (SES-AM)**

Denys de Paula Almeida

Henrique Carlos Santana Redman

Maria Aparecida Medeiros Oriente

## **Unidade Gestora de Projetos Especiais (UGPE)**

Viviane Alves da Silva Dutra

## **Assessoria de Comunicação (SES-AM)**

João Pedro Souza

Rômulo Porto

# Sumário

- BOAS VINDAS.....04
- APRESENTAÇÃO DOS PRONTOS-SOCORROS.....06
  - Perfil de Atendimento.....13
- ORIENTAÇÕES AO PACIENTE, ACOMPANHANTE E VISITANTE.....16
- ATITUDES NÃO PERMITIDAS.....23
- LIDANDO COM A MORTE DE UM ENTE QUERIDO.....26
- OUVIDORIAS.....32

# BOAS VINDAS

Seja bem-vindo(a) à nossa unidade hospitalar!

O Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) dos 03 Prontos Socorros adultos da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM) elaborou, cuidadosamente, a Cartilha do(a) paciente, acompanhante e visitante com a finalidade de facilitar a convivência harmoniosa e humanizada no ambiente hospitalar e promover ações que visam a qualidade dos serviços de atenção à saúde.

Esta cartilha traz **orientações importantes** que esclarecem sobre os direitos e deveres dos pacientes e acompanhantes, bem como a importância do papel do(a) acompanhante e do(a) visitante no processo de hospitalização e recuperação do(a) paciente.

Desejamos que este material seja proveitoso durante a sua permanência em nossa unidade hospitalar.

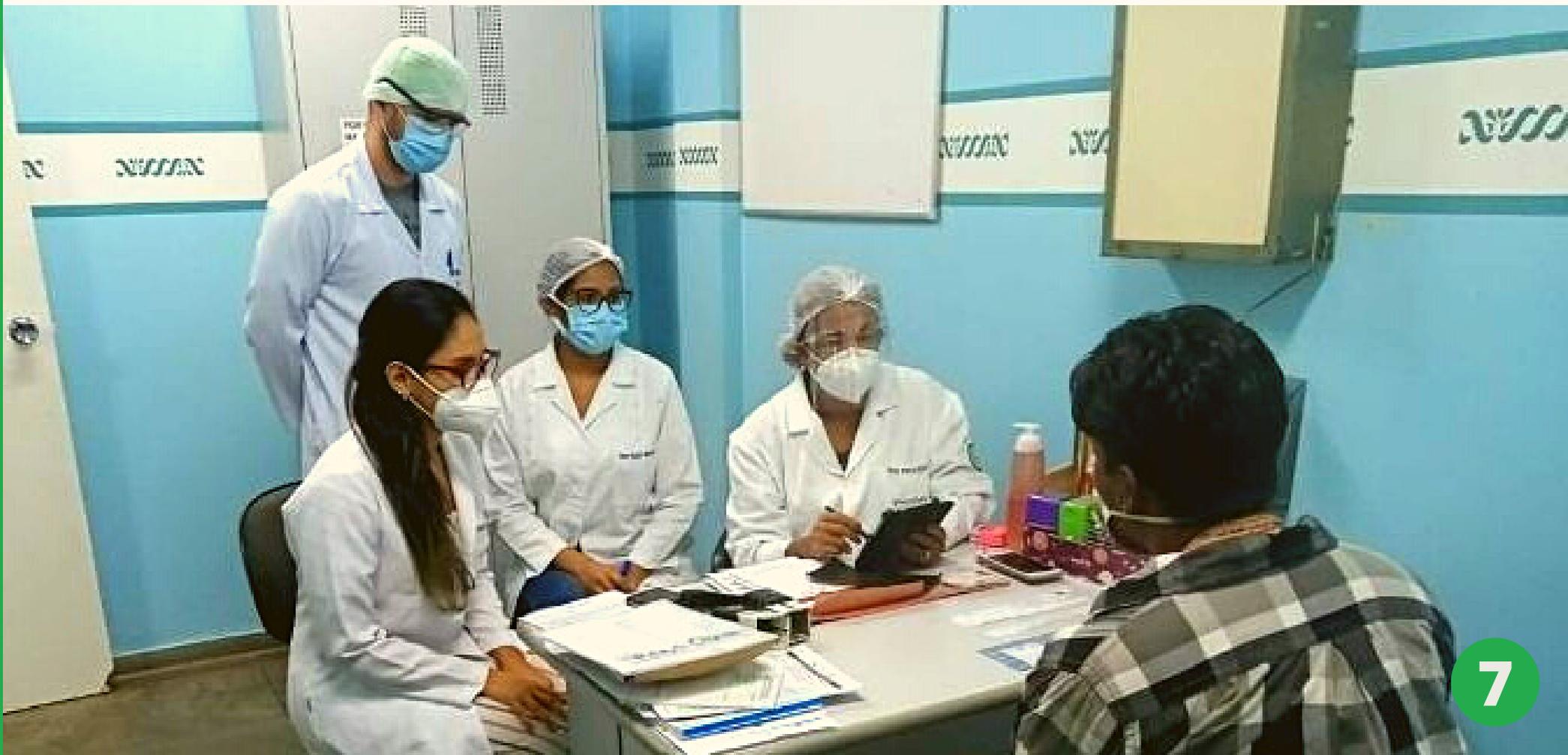




# APRESENTAÇÃO DOS HOSPITAIS E PRONTOS- SOCORROS

O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro divide a atenção em saúde em **três níveis**:

- **Atenção Primária:** É realizada principalmente pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), sendo a porta de entrada para o SUS. Oferecem vacinação, acompanhamento pré-natal e pós-parto, consultas com médicos e enfermeiros, oficinas de planejamento familiar, educação em saúde, alimentação saudável e outros. Procure a UBS mais próxima de sua casa para cuidar sempre de sua saúde, não espere adoecer para isso.



- **Atenção Secundária:** É realizada pelas Unidades de Pronto Atendimento (UPA), Serviços de Pronto Atendimento (SPA) e Policlínicas. Focam em casos de média complexidade, oferecendo atendimento especializado como Pediatria, Clínico Geral, Clínica Cirúrgica, Psiquiatria, Cardiologia, Dermatologia, Ginecologia, entre outros.
- **Atenção Terciária:** É realizada pelos Hospitais gerais e especializados, com ou sem internação. Focam nos casos mais complexos e que necessitam de alta especialização e tecnologia.



Assim, os Hospitais e Prontos-Socorros da rede de saúde do estado do Amazonas são responsáveis por atender os **casos de urgência e emergência**, quando existe um risco à vida do paciente ou de uma lesão irreparável.

**SABER A HORA DE PROCURÁ-LOS É MUITO IMPORTANTE PARA EVITAR SUPERLOTAÇÃO E GRANDES ESPERAS.**



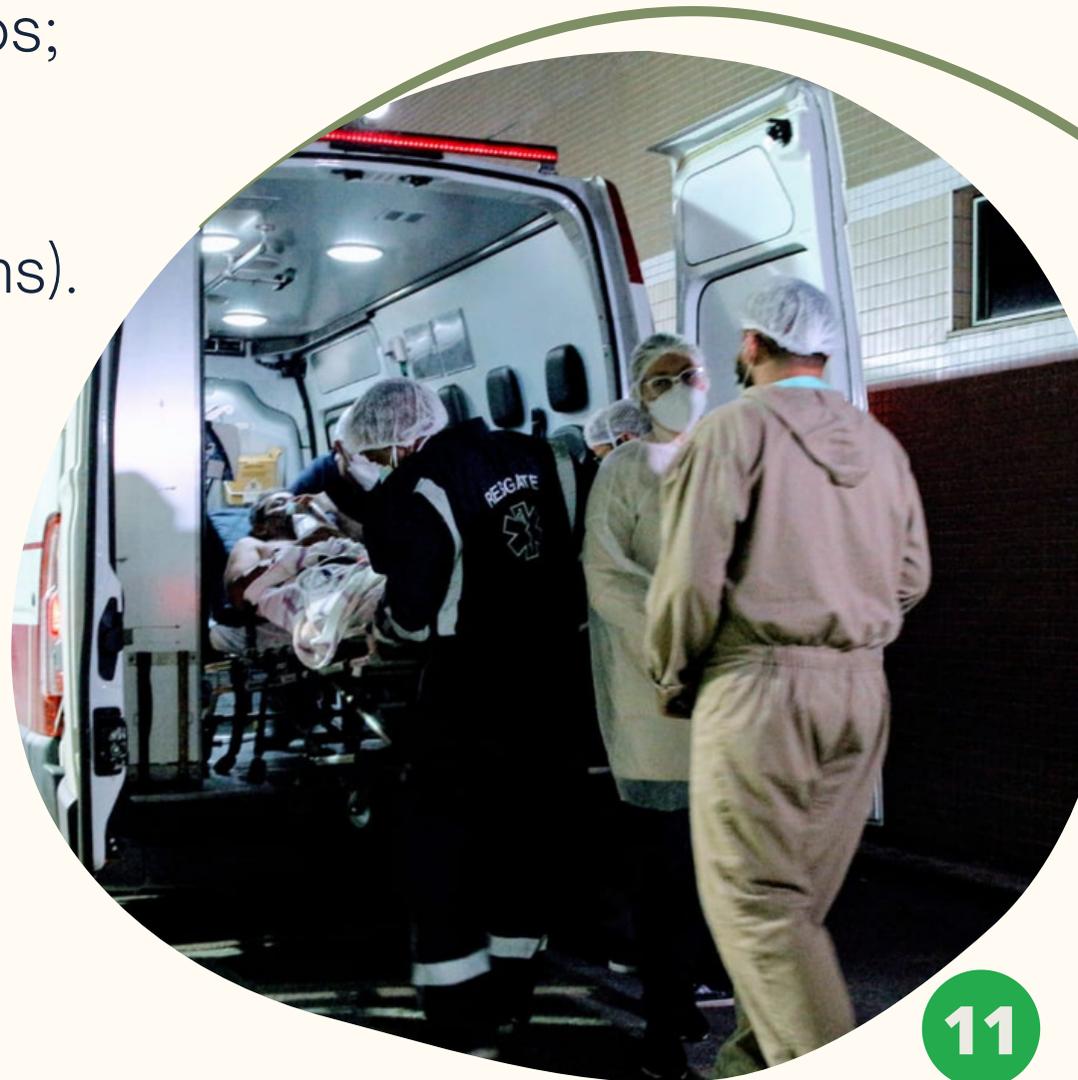
**Emergência** é toda condição que significa um risco de morte imediato, necessitando de atendimento sem atraso. São exemplos de situações de emergência:

- Cortes profundos;
- Choque elétrico;
- Picada ou mordida de animais peçonhentos;
- Grandes queimaduras;
- Afogamentos;
- Hemorragias;
- Infartos/Parada cardíaca e arritmias;
- Dor intensa no peito;
- Derrame/AVC;
- Perda da consciência;
- Intoxicação;
- Reação alérgica grave;
- Acidentes automobilísticos;
- Febre acima de 39°.



Na **Urgência** não há um risco de morte imediato, mas caso a situação não seja atendida em curto prazo pode acontecer uma evolução de piora com graves consequências, podendo se transformar em uma emergência. São exemplos de urgências:

- Fraturas, Luxações;
- Crises de asma;
- Crises psiquiátricas;
- Dor abdominal moderada;
- Retenção urinária em idosos;
- Vômitos repetidos;
- Febre entre 38° a 39°;
- Cálculo renal (pedra nos rins).





# MANAUS CONTA COM **03 HOSPITAIS E PRONTOS-SOCORROS**

**Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo**

Av. Autaz Mirim, s/n - Jorge Teixeira - Zona Leste.

**Hospital e Pronto-Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado**

Av. Cosme Ferreira, 3937 - Coroado - Zona Leste.

**Hospital e Pronto-Socorro 28 de Agosto**

Av. Mário Ypiranga, 1581 - Adrianópolis, Zona Centro Sul.

São hospitais de grande porte com **acesso por livre demanda** para a população com problemas de saúde mais complexos como doenças cardiovasculares, neurológicos, politraumatizados, queimados de grande extensão e casos clínicos agudizados.



# PERFIL DE ATENDIMENTO

**Hospital e Pronto-Socorro Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo**

**Perfil de Atendimento:** Referência em cirurgia geral, ortopédica e vascular.

**Hospital e Pronto-Socorro Dr. João Lúcio Pereira Machado**

**Perfil de Atendimento:** Referência em neurocirurgia (cabeça e pescoço) e politrauma.

**Hospital e Pronto-Socorro 28 de Agosto.**

**Perfil de Atendimento:** Referência em emergências clínicas e cirúrgicas, grandes queimaduras em adultos, urologia e oftalmologia.

Ao chegar em um deles, será feita uma triagem para **classificar seu atendimento**. Se você for classificado como **Verde** ou **Azul**, considere procurar uma Unidade Básica de Saúde (UBS).

**VERMELHO**

**EMERGÊNCIA**

Atendimento imediato.

**LARANJA**

**MUITO URGENTE**

Atendimento em até 10 minutos.

**AMARELO**

**URGENTE**

Atendimento em até 60 minutos.

**VERDE**

**POUCO URGENTE**

Atendimento em até 120 minutos ou orientado a procurar UBS.

**AZUL**

**POUCO URGENTE**

Atendimento em até 240 minutos ou orientado a procurar UBS.

**Observação:** O tempo estimado para atendimento pode variar em casos de crises sanitárias e/ou calamidade pública.





ORIENTAÇÕES AO  
PACIENTE,  
ACOMPANHANTE E  
VISITANTE



*A família e os amigos têm um papel fundamental no tratamento e recuperação dos nossos pacientes.*

O acompanhamento no leito se torna fundamental para esclarecer informações sobre o histórico do(a) paciente, para ter conhecimento do quadro clínico e do tratamento proposto pela equipe multidisciplinar e ainda para dar o suporte necessário para possíveis tomadas de decisões.

**Quem pode ser acompanhante?** Um familiar, amigo, vizinho ou alguém indicado pelo(a) paciente e sua família.

## Conheça os principais direitos do acompanhante:

- **Estar junto** do(a) paciente durante todo o período de internação, salvo quando solicitado pela equipe de saúde que se ausente;
- **Ser informado(a)** sobre o estado e procedimento(s) clínico(s) do(a) paciente;
- **Solicitar a presença** de um profissional da equipe para verificar possíveis alterações no quadro clínico do(a) paciente;
- **Ser substituído** em situações especiais;
- **Obter a Declaração de Comparecimento** para fins de justificativa no trabalho, escola e outros órgãos;
- **Relatar na ouvidoria**, qualquer reclamação, denúncia ou elogio.
- **Receber** as orientações cabíveis, sobre alta hospitalar, transferências intra-hospitalares e óbito.



## Atente para as seguintes orientações:

- **Observar e respeitar os horários do hospital** – Nas rotinas de visita, boletim médico, entrega de pertences e demais medidas necessárias ao acompanhamento durante a internação do paciente. Procure chegar pelo menos 30 minutos antes portando sua identidade ou documento com foto para evitar contratempos;
- **Manter o silêncio em todos os espaços do hospital** – Os pacientes precisam dele para descansar e os profissionais para se concentrar e realizar atendimentos de qualidade;



**Lembre-se:** você está em uma unidade hospitalar.

- **Usar o aparelho celular apenas em situações estritamente necessárias** – O contato constante com pessoas externas tende a estressar e causar ansiedade nos pacientes, além de dificultar a compreensão das informações passadas pelos profissionais;

- **Ser paciente e educado com a equipe** – Todos os profissionais estão buscando fazer o melhor para ajudar na melhora do(a) paciente;
- **Se estiver com resfriado(a), febril ou indisposto(a), fique em casa** – Vir ao hospital para ser acompanhante/visitante apresentando sintomas de gripe, mal estar, cansaço e outros pode prejudicar o tratamento do(a) paciente, trazendo contaminação e preocupação;
- **Evitar sentar ou se deitar na cama do(a) paciente** – O leito do(a) paciente é exclusivo para seu uso, evite contaminações;
- **Respeitar sempre o horário dos procedimentos técnicos** – Sair da enfermagem quando solicitado. Durante a realização de curativos e outros procedimentos, a presença do(a) acompanhante só é permitida se for solicitada pela equipe de saúde;
- **Se for se ausentar, avise a equipe de enfermagem** – É importante que o(a) paciente não fique sozinho sem que a equipe esteja ciente;

- **Higienizar suas mãos e braços** – Limpe com água, sabão e álcool em gel, secando com papel toalha imediatamente, antes e depois de contato com o(a) paciente;
- **Manter a higiene e a organização nas enfermarias** - Restos alimentares devem ser descartados no lixo;
- **Respeitar a troca de acompanhante** – É necessário que o acompanhante atual se ausente para entrada de um novo;
- **Respeitar a privacidade dos demais pacientes** – Nos horários de repouso e alimentação, foque em quem você está acompanhando;
- **Cadastrar junto ao serviço social da unidade hospitalar o parente de referência e/ou responsável do(a) paciente em tratamento e/ou internação** - Assim que possível você deve levar os documentos do(a) paciente (RG, CPF, cartão do SUS, comprovante de residência) e do(a) acompanhante de referência, cadastrando os dados sociais, assim como telefones de contato, atualizando os dados sempre que necessário;

- **Circular** unicamente na enfermagem de internação do seu paciente e dependências comuns (refeitório, serviços administrativos etc.);
- **Interagir** com o(a) paciente de maneira positiva – Diga palavras de conforto e motivação, evite notícias desagradáveis e problemas externos, mesmo que ele(a) esteja desacordado(a), sonolento(a), dormindo ou sedado(a);
- **Cuidar dos seus pertences e do(a) paciente** – O hospital não se responsabiliza por objetos como: notebooks, tablets, celulares, rádios, bolsas, carteiras, óculos, dentaduras, adornos, entre outros pertences deixados para os pacientes ou em sua posse;
- **Seguir as orientações da equipe de enfermagem** - caso o(a) paciente esteja em ambiente isolado (isolamento respiratório e/ou de contato);
- **Respeitar** as solicitações, decisões e desejos do(a) paciente que está acompanhando.



ATITUDES  
NÃO PERMITIDAS

- **Manipular** soros, sondas, cateteres, drenos, medicamentos ou curativos dos pacientes. Se necessário solicitar ajuda da equipe de enfermagem;
- **Entrar** com alimentos, flores ou bebidas alcoólicas, rádio, televisão. Estes podem prejudicar o tratamento clínico do(a) do paciente além de contribuir na proliferação de agentes bacterianos que pode causar infecções e contaminações;
- **Fumar** nas dependências do hospital;
- **Realizar** filmagens ou fotos sem o consentimento da direção;
- **Expor** imagens de pessoas, principalmente, de pacientes e profissionais, sem a devida autorização.

ATENÇÃO

# Cuidado com os pertences pessoais

Este hospital ***não se responsabiliza*** por objetos como: notebooks, tablets, celulares, rádios, bolsas, carteiras, óculos, próteses dentárias, adornos, entre outros pertences deixados em qualquer de suas dependências.



# LIDANDO COM A MORTE DE UM ENTE QUERIDO

O trabalho nos hospitais existe para buscar sempre a melhora dos nossos pacientes, diminuindo sua dor e sofrimento, **oferecendo os cuidados necessários** para sua reabilitação. No entanto, infelizmente, nem sempre é possível salvar a vida de uma pessoa. Como parte do ciclo da vida, a morte pode acontecer no hospital e a equipe estará à disposição para ajudar neste momento tão difícil.



- **Acolhimento no recebimento da notícia:** A equipe médica responsável pelo(a) paciente falecido(a) irá conversar com a família, informando sobre a situação do falecimento, explicando o que ocorreu e tirando as dúvidas necessárias. As equipes de Psicologia dos Hospitais poderão estar presentes para dar o apoio necessário neste momento de perda/luto;
- **Preenchimento da Declaração de Óbito:** Após o recebimento da notícia, a família deverá fornecer algumas informações e documentos para que seja feito o preenchimento da Declaração de Óbito (DO - Folha Amarela). Em razão disso, o familiar de referência deve sempre ter consigo a identidade do(a) paciente e um comprovante de residência. Será necessário também informar o estado civil d(o)a paciente falecido(a), sua escolaridade e profissão;

- **Necrotério e Funerária(s):** O corpo do(a) paciente será encaminhado ao necrotério da unidade hospitalar, onde ficará aguardando as providências do funeral. A família, com a Declaração de Óbito em mãos (folha amarela) deverá acionar uma funerária particular de sua preferência ou, caso não tenha condições financeiras, pode solicitar o serviço assistencial da prefeitura (SOS FUNERAL). O Serviço Social da unidade hospitalar orientará sobre os procedimentos necessários, incluindo os serviços do cartório;
- **Liberação da pessoa falecida:** O corpo do(a) paciente será retirado(a) do necrotério pela funerária convocada pela família com o acompanhamento de um profissional da unidade hospitalar. Neste momento, o familiar, portando seu documento de identificação, deverá fazer o reconhecimento do seu ente querido antes da liberação e saída do necrotério;
- **Cartório:** A família terá um prazo de até 15 dias corridos para providenciar a Certidão de Óbito no cartório, levando a Declaração de Óbito (DO - Folha Amarela), os documentos pessoais do(a) falecido(a), comprovante de residência (atual) e os documentos da pessoa que for declarar o óbito.

**Observação:** Caso seja o desejo da pessoa falecida e a família esteja de acordo, o(a) paciente falecido(a) pode ser doador de órgãos e tecidos. Converse com o (a) médico(a) responsável ou procure pela CIHDOTT (Central Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes) do hospital.

**Seja um DOADOR! Ajude a SALVAR vidas!**

DISQUE SAÚDE **136**

**A VIDA  
PRECISA  
CONTINUAR  
DOE ÓRGÃOS.  
CONVERSE COM  
A SUA FAMÍLIA.**

**MILHARES DE BRASILEIROS  
ESPERAM POR UM TRANSPLANTE.  
SER DOADOR DE ÓRGÃOS É UM ATO  
DE AMOR E SOLIDARIEDADE.**

**27 de setembro**  
Dia Nacional de  
Incentivo à Doação  
de Órgãos e Tecidos



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



# EM CASO DE ÓBITO

## **Atendimento nos cartórios:**

### **Segunda a sexta-feira**

8h - 17h

### **Sábados, domingos e feriados**

8h - 16h

cartórios plantonistas

## **Documentos necessários para levar ao cartório**

### **Documento do responsável:**

RG e CPF

Comprovante de residência

### **Documento da pessoa**

#### **falecida:**

RG, CPF e Certidão de Casamento  
(se for casado(a) no civil)

Título de eleitor

Guia de declaração do óbito (D.O.)

Comprovante de residência

## **Contatos de cartórios por zona geográfica**

### **Zona norte**

- 9º ofício: 3645-7793
- 12º ofício: 3636-7004

### **Zona Sul**

- 1º Ofício: 3633-7172
- 2º Ofício: 3232-8881/3233-3806/98415-4423
- 3º Ofício: 3232-2180/99975-0505/98137-6419
- 4º Ofício: 3629-1334/3624-6338
- 5º Ofício: 3664-4390/3611-8802/99191-9137

### **Zona Leste**

- 10º Ofício: 3307-6967

### **Zona Oeste**

- 6º Ofício: 3671-4287/3663-2752
- 7º Ofício: 3671-2580
- 8º Ofício: 3642-1315/99963-3722

# OUVIDORIA

Os Hospitais e Prontos-Socorros possuem a Ouvidoria, setor responsável por receber elogios, denúncias, reclamações dos pacientes, visitantes e acompanhantes sobre a Unidade de Saúde.

## **HPS Dr. João Lúcio Pereira Machado**

Segunda a Sexta-feira | 11h - 17h | Telefone: 3249-3058

E-mail: [hpsjl@hpsjoaolucio.am.gov.br](mailto:hpsjl@hpsjoaolucio.am.gov.br)

## **HPS 28 de Agosto**

Segunda a Sexta-feira | 08h 17h | Telefone: 98418-4265

E-mail: [ouvidoriahps28@gmail.com](mailto:ouvidoriahps28@gmail.com)

## **HPS Dr. Aristóteles Platão Bezerra de Araújo**

Segunda a Sexta-feira | 08h - 17h | Telefone: 3647-4100

E-mail: [psplataoaraujo@saude.am.gov.br](mailto:psplataoaraujo@saude.am.gov.br)

## **Ouvidoria SUS: Sede da SES-AM**

Segunda a Sexta-feira | 08h - 14h

E-mail: [ouvidoria.sus@saude.am.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@saude.am.gov.br)



Secretaria de  
**Saúde**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**SES-AM | Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas**

Av. André Araújo, 701 - Aleixo - CEP: 69.060-000

Telefone: (92)3643-6300 / 99484-6425

[www.saude.am.gov.br](http://www.saude.am.gov.br)

