



Orientações para

# PACIENTES E ACOMPANHANTES



Veja como você pode contribuir para a segurança do paciente nas  
Unidades de Internação da Fundação São Francisco Xavier

**FSFX** FUNDAÇÃO  
SÃO FRANCISCO  
XAVIER

# O QUE É SEGURANÇA DO PACIENTE?

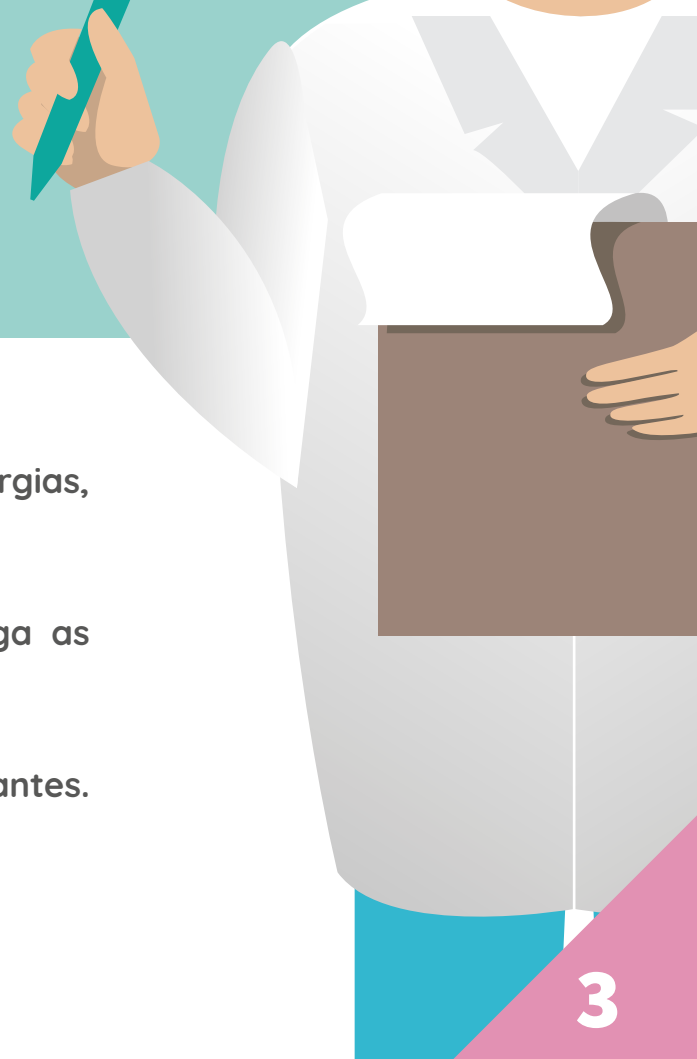


A Fundação São Francisco Xavier visa à recuperação da saúde dos pacientes, de forma satisfatória e em tempo oportuno. Atua com o máximo de zelo, dedicação, ética e segurança, incluindo os cuidados para a prevenção de eventos adversos.

**Por essa razão, algumas iniciativas importantes são adotadas, e você pode nos ajudar a evitar situações indesejáveis.**

# COMO PROTEGER O PACIENTE?

- Forneça informações importantes como alergias, doenças e medicamentos em uso.
- Procure interagir com os profissionais e siga as orientações prestadas.
- Veja a seguir algumas recomendações importantes.



# IDENTIFICAÇÃO PACIENTES/ACOMPANHANTES

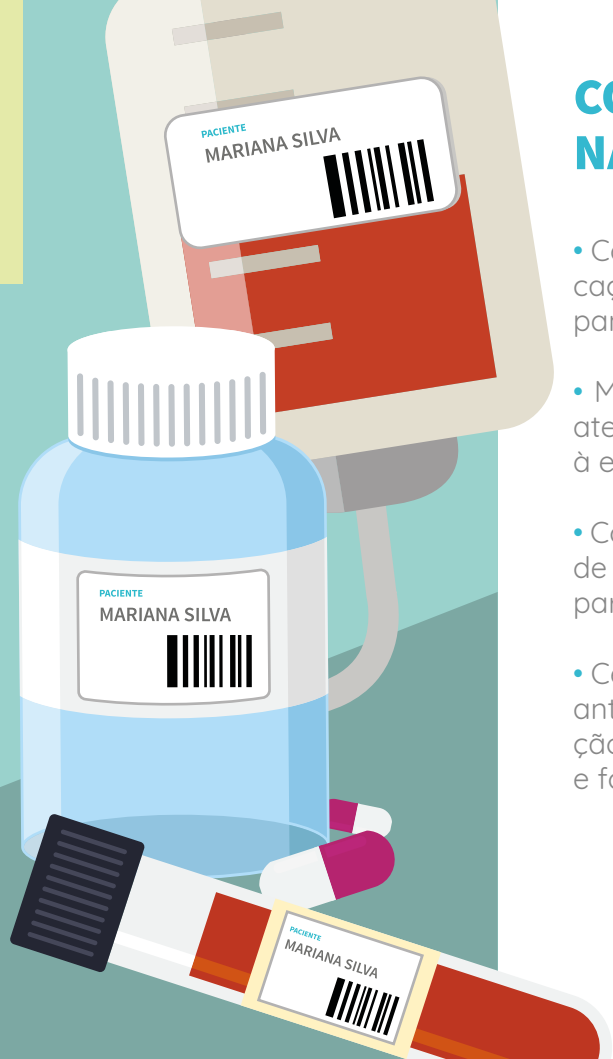
Há muitos pacientes com nomes parecidos. Por esta razão, deve-se utilizar mais de uma informação do paciente na pulseira de identificação e, também, na etiqueta de identificação do acompanhante ou visitante.

Tenha em mãos documentação com fotos atualizadas, sua e do paciente, sempre que estiver utilizando as dependências do Hospital.



## COMO VOCÊ PODE COLABORAR NA IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

- Confirme se as informações estão corretas na pulseira de identificação do paciente e na sua etiqueta de identificação como acompanhante.
- Mantenha a pulseira e a etiqueta de identificação até o final do atendimento ou alta hospitalar. Em caso de perda ou dano, solicite à equipe uma nova identificação.
- Confira as informações contidas em declarações e termos, rótulos de medicamentos, bolsas de sangue, soro e etiquetas de amostras para exames.
- Certifique-se de que a equipe assistencial conferiu a identificação, antes de todos os atendimentos, procedimentos e/ou administração de medicamentos, bem como realizou a higienização das mãos e forneceu orientações com clareza.



# MEDICAMENTOS

- Se o paciente utiliza algum medicamento, não se esqueça de comunicar ao médico assistente e à equipe de enfermagem. Eles irão orientar sobre a continuidade, substituição ou suspensão do uso dos medicamentos trazidos de casa.



## Alergia

Se o paciente tem algum tipo de alergia, relate para que possa ser identificado com:

- Placa beira-leito.
- Pulseira de identificação para alergia.
- Registro em prontuário.

# ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

## Fique atento!

- Todo profissional deverá confirmar a identificação do paciente, antes de administrar qualquer medicação.
- O profissional de enfermagem, o farmacêutico ou o médico informará qual é o medicamento que está sendo administrado, bem como a sua indicação e o intervalo de administração. É fundamental que esclareça suas dúvidas sempre que necessário.
- Caso o paciente apresente mal-estar ou desconforto, durante ou após a administração de medicamentos, informe ao médico ou ao profissional de enfermagem **IMEDIATAMENTE**.
- Na alta hospitalar, certifique-se de que compreendeu todas as orientações e, em caso de dúvidas, procure esclarecê-las, antes de deixar o Hospital.
- Os medicamentos que forem trazidos de casa e recolhidos pela enfermagem, durante a internação, serão devolvidos no momento da alta hospitalar.

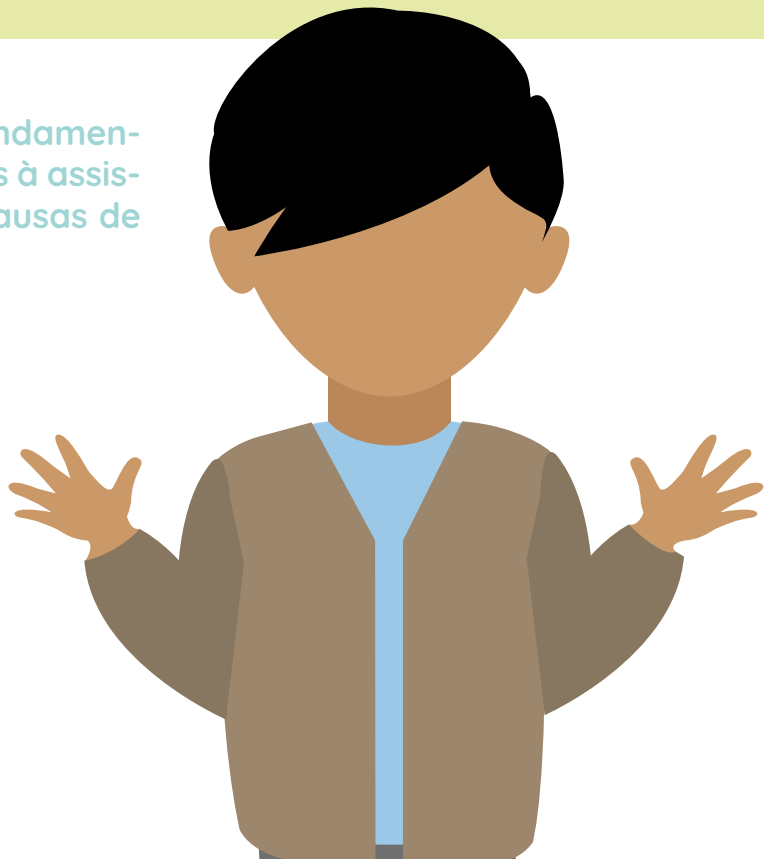


# HIGIENE DAS MÃOS

A higienização adequada das mãos é fundamental para prevenir infecções relacionadas à assistência à saúde, que são as principais causas de complicações para os pacientes.

**Portanto, é importante que você saiba:**

- As mãos são as principais vias de transmissão de microrganismos durante o cuidado dos pacientes.
- A higiene das mãos é a medida individual mais simples e importante para prevenir infecções relacionadas aos cuidados de saúde.





## Higienização com Álcool



1 Aplique álcool em gel o suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



2 Friccione as palmas das mãos entre si



3 Friccione a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda, entrelaçando os dedos e vice-versa



4 Friccione a palma das mãos com os dedos entrelaçados



5 Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos e vice-versa



6 Friccione o polegar esquerdo com auxílio da mão direita, utilizando-se de movimento circular e vice-versa



7 Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo um movimento circular e vice-versa



8 Friccione os punhos com movimentos circulares



9 Aguarde as mãos secarem

## Higienização com Água e Sabão



1 Aplique sabão o suficiente para cobrir todas as superfícies das mãos



2 Friccione as palmas das mãos entre si



3 Friccione a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda, entrelaçando os dedos e vice-versa



4 Friccione a palma das mãos com os dedos entrelaçados



5 Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta, segurando os dedos e vice-versa



6 Friccione o polegar esquerdo com auxílio da mão direita, utilizando-se de movimento circular e vice-versa



7 Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo um movimento circular e vice-versa



8 Friccione os punhos com movimentos circulares



9 Enxágue bem as mãos



10 Seque bem as mãos com toalha descartável

Suas mãos estarão limpas e livres de contaminantes

# HIGIENE CORPORAL

- **PACIENTES INDEPENDENTES:** devem tomar banho quando necessário. Não se esqueça da higiene do couro cabeludo.
- **PACIENTES PARCIALMENTE DEPENDENTES:** devem tomar banho uma vez ao dia, com o auxílio do acompanhante, devidamente orientado, ou com o auxílio da enfermagem.
- **PACIENTES DEPENDENTES/ACAMADOS:** recebem o banho no leito uma vez ao dia, realizado pela enfermagem e com o auxílio do acompanhante.
- **PACIENTES PUÉRPERAS:** banho realizado 6 horas após o parto, com o auxílio da enfermagem. Após o primeiro banho, a paciente poderá realizar higiene corporal, com o auxílio do acompanhante.

• **PACIENTES GESTANTES:** devem tomar banho uma vez ao dia ou sempre que necessário.

• **GESTANTES EM REPOUSO ABSOLUTO:** banho no leito, com o auxílio da enfermagem.

## Observação:

- Na terapia intensiva, o banho será realizado conforme a condição clínica do paciente e em horário definido na unidade de internação pela equipe assistencial.
- As roupas de cama serão trocadas em dias alternados ou mediante presença de sujidade ou solicitação do paciente ou familiar. Acionar a enfermagem para solicitação.



# HIGIENE ORAL

A falta de higienização oral cria um ambiente propício à proliferação de bactérias na cavidade bucal, formando placa bacteriana.

A placa bacteriana atua como reservatório para colonização das bactérias respiratórias e os microrganismos presentes podem ser liberados na saliva, broncoaspirados e alojados no pulmão.

## EXISTEM VÁRIAS ALTERAÇÕES CAUSADAS PELOS MICRORGANISMOS:

- Candidíase;
- Estomatite;
- Gengivite;
- Periodontite;
- Pneumonia e outros.

Todas as próteses (total ou parcial) devem ser limpas após as refeições, escovando por dentro e por fora.



## ORIENTAÇÕES PARA REALIZAÇÃO CORRETA DA HIGIENE ORAL DO PACIENTE

Limpeza do interior da boca:



Escova macia ou infantil



Dedo enluvado + gaze ou espátula + gaze

**Limpe a língua, o céu da boca, as bochechas internas, as gengivas e os dentes (se houver). Não se esqueça de retirar o excesso de líquido da gaze.**

- Retire as próteses para dormir e acondicione-as em um recipiente úmido.
- Higienize as próteses após as refeições.
- Utilize um enxaguante bucal e/ou clorexidina aquosa 0,12%.
- Realize a higiene oral três vezes ao dia.
- Umidifique os lábios e a cavidade oral com água sempre que necessário, com o auxílio de uma gaze (retire o excesso).

**Não se esqueça!** Caso o paciente esteja recebendo alimentação por via oral, realizar a higienização após todas as refeições, e caso não esteja recebendo a alimentação por essa via, deve-se realizar a higienização no mínimo três vezes ao dia. Se paciente consciente, na ausência de escova de dente, ofertar a gaze montada no dedo para higiene oral. Em caso de paciente inconsciente, o profissional da assistência deverá seguir o protocolo institucional.

# QUEDAS

As quedas são eventos que podem causar vários danos aos pacientes. Algumas pessoas têm maior probabilidade ou risco de sofrer uma queda, devido à idade, às dificuldades para locomoção ou por estarem sob efeito de medicamentos. Por essas razões, medidas de prevenção das quedas devem ser seguidas e você pode nos ajudar.

## ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO DE QUEDA NO HOSPITAL

Siga sempre as orientações e recomendações dos profissionais que estão cuidando do paciente, descritas a seguir:

- O paciente deve evitar caminhar sozinho e sempre solicitar ajuda ao acompanhante/profissionais de saúde.
- O paciente deve levantar-se lentamente da cama, sempre com ajuda do acompanhante ou dos profissionais de saúde. Deve assentar-se primeiro, aguardar alguns minutos e o acompanhante/profissional garantir que a iluminação esteja adequada.

# ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO DE QUEDA NO HOSPITAL

- A enfermagem realiza diariamente avaliação de risco de queda. A identificação com pulseira amarela será feita conforme a idade e classificação de risco.
- A escada de 2 degraus deve ser mantida ao lado da cama/maca do paciente. Caso necessário, o paciente deve utilizá-la para descer.
- O paciente deve usar calçados com solado antiderrapante.
- Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, como celular, relógio, entre outros, próximos à cama.
- Após o parto normal, a deambulação no Centro Obstétrico é desencorajada, devido ao risco de desmaios que podem ser causados por hipotensão e fraqueza.
  - Após 6 horas do parto, as pacientes são orientadas sobre a deambulação, com o auxílio do acompanhante, se não houver contraindicação.

# ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO DE QUEDA NO HOSPITAL

- Mantenha a cama do paciente na posição baixa, as grades elevadas e as rodas travadas.
- O acompanhante deve manter-se sempre próximo ao paciente. Caso precise se ausentar, comunique à enfermagem.
- Utilize as barras de apoio dentro do banheiro localizadas próximas ao vaso sanitário e dentro do box.
- Pacientes com risco médio/alto para queda deverão ser transportados em cadeira de roda ou maca.
- Fiquem atentos ao piso molhado, acione a equipe da higienização do setor sempre que identificar risco de queda.

# FATORES QUE AUMENTAM O RISCO DE QUEDA

- **Faixa Etária:** crianças menores de 5 anos e idosos maiores de 65 anos.
- **Psicocognitivos:** demência, depressão, ansiedade e confusão mental.
- **Condições de saúde e presença de doenças crônicas:** derrame cerebral, hipotensão postural, tonteira, incontinência ou urgência urinária, entre outras.
- **Funcionalidade:** dificuldade no desenvolvimento das atividades da vida diária, necessidade de dispositivo de auxílio à marcha (exemplo: andador, muleta, bengala), fraqueza muscular, problemas articulares e deformidades nos membros inferiores.
- **Comprometimento sensorial:** visão, audição ou tato.
- **Equilíbrio corporal:** marcha alterada.
- Uso de medicamentos (sedativos, anti-hipertensivos, hipoglicemiantes).
- Obesidade.
- Histórico prévio de quedas.
- Ausência de orientações sobre o risco de queda.
- Pacientes em situação pós-cirúrgica imediata.





## TERMO SOBRE RISCOS DE QUEDAS

Eu \_\_\_\_\_

RG nº \_\_\_\_\_, na qualidade de acompanhante do(a) paciente

\_\_\_\_\_ IH \_\_\_\_\_,

identificado(a) pela equipe de Enfermagem da Fundação São Francisco Xavier com risco de queda (médio e elevado), DECLARO ter recebido as devidas orientações e esclarecimentos, em linguagem clara e acessível, quanto às ações e procedimentos necessários à prevenção de quedas previstas neste material.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Assinatura do acompanhante:

\_\_\_\_\_



# CIRURGIA



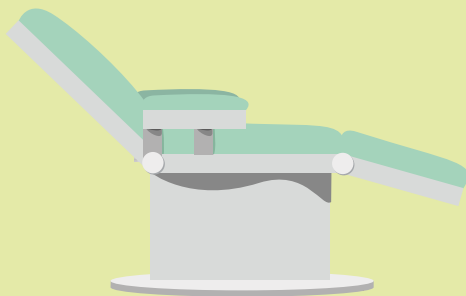
É importante fornecer orientações para os pacientes, para que o procedimento cirúrgico seja realizado com segurança.

# O QUE VOCÊ DEVE FAZER?



No dia da cirurgia, leve todos os documentos e exames relacionados ao procedimento cirúrgico. Não se esqueça de apresentar documento pessoal com foto atualizada.

É importante realizar a higiene corporal e oral do paciente previamente à realização da cirurgia. Se for necessário, solicite ajuda. Fique atento às orientações, que você receberá do cirurgião, sobre as opções de cirurgias disponíveis para o tratamento, os riscos, os benefícios e as possíveis complicações.



Fique atento também às orientações, que você receberá do anesthesiologista, sobre a anestesia, os riscos, os benefícios, o jejum, o controle de dores no pós-operatório e as possíveis complicações.

# INFORME AO MÉDICO SOBRE AS ALERGIAS E OUTROS PROBLEMAS DE SAÚDE

Leia atentamente o Termo de Consentimento para Cirurgia e Anestesia, antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte ao médico!



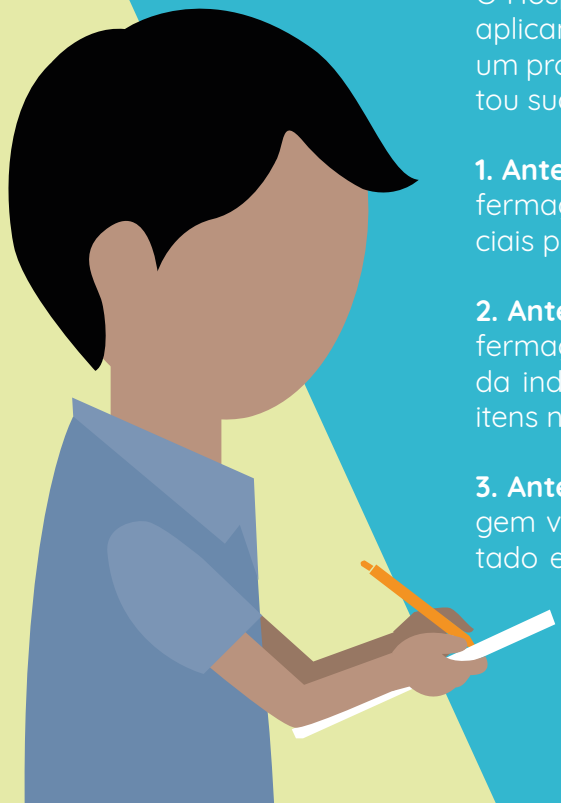
**IMPORTANTE:** Quando o paciente for passar por algum procedimento cirúrgico, antes de ser encaminhado para a sala de cirurgia, os profissionais de saúde identificam, com uma pulseira, o lado da região da intervenção no corpo do paciente, e confirma o local da intervenção junto ao médico e prontuário do paciente. Esse procedimento é denominado “marcação da lateralidade”.

# PROTOCOLO DE CIRURGIA

Todos os documentos pertinentes ao procedimento cirúrgico, como Termo de Consentimento, Termo de Hemotransusão, Antibióticoprofilaxia, Tromboembolismo, Avaliação Pré-Anestésica e Pré-Operatória, bem como exames pertinentes à cirurgia, serão checados na recepção, antes do encaminhamento do paciente para o Centro Cirúrgico.

No Centro Cirúrgico, serão realizadas checagens de segurança, antes, durante e após o procedimento cirúrgico.

# PROTOCOLO DE CIRURGIA SEGURA



O Hospital segue as recomendações da Organização Mundial de Saúde, aplicando o Protocolo de Cirurgia Segura. Cada etapa é conduzida por um profissional de saúde, responsável por confirmar se a equipe completou suas tarefas, antes de prosseguir para a etapa seguinte, sendo elas:

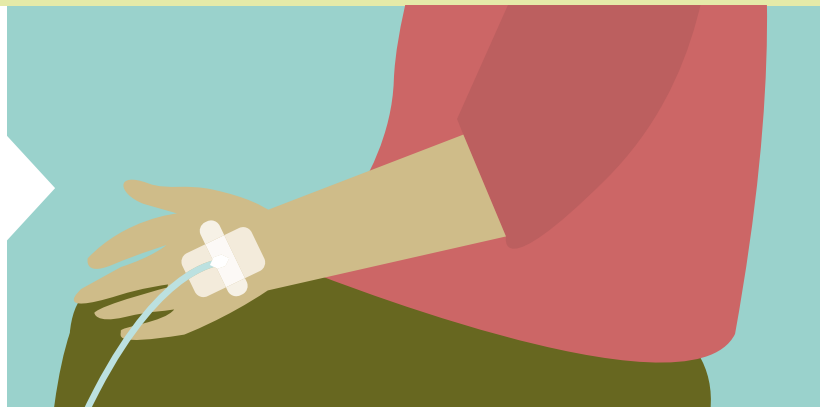
**1. Antes do início da anestesia:** verificação realizada pela equipe de enfermagem, na admissão do paciente no Centro Cirúrgico, de itens essenciais para garantir a segurança.

**2. Antes da incisão na pele:** esta etapa é conduzida pela equipe de enfermagem junto com a equipe médica, que realizam uma pausa, antes da indução anestésica e da incisão na pele, para verificar se todos os itens necessários estão disponíveis.

**3. Antes da saída do paciente da sala cirúrgica:** a equipe de enfermagem verifica os itens necessários para a continuidade do cuidado prestado e a segurança do paciente, antes de sua saída da sala cirúrgica, registrando em prontuário. O objetivo é garantir a qualidade e a segurança da assistência prestada, reduzindo ou eliminando a possibilidade de erros e danos ao paciente.

# CATETERES E SONDAS

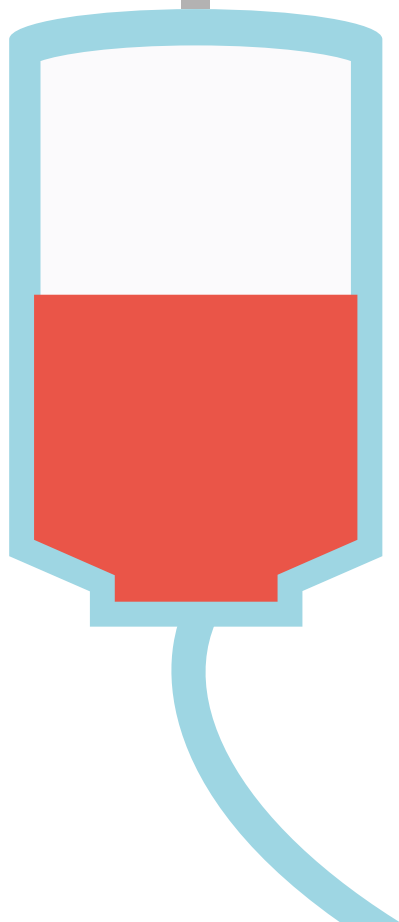
Os **cateteres** são dispositivos inseridos na veia do paciente para administrar medicamentos, coletar exames de sangue e, em alguns casos, para realizar hemodiálise.



Já as **sondas** são utilizadas para drenar líquidos ou secreções, administrar dieta, água e medicamentos.







Estes dispositivos auxiliam no tratamento dos pacientes e, por isso, devem ser manipulados e cuidados de forma adequada, pois podem se tornar fonte de complicações, inclusive gerar infecções e prejudicar o tratamento.

# O QUE VOCÊ DEVE FAZER?

Observe se o profissional higienizou as mãos, imediatamente antes e após o manuseio do dispositivo.

- Não manipule o cateter ou a sonda, a menos que tenha sido orientado por um profissional. Durante o período de internação, um profissional irá realizar os cuidados necessários e prestar as orientações.
- Alguns desses dispositivos deverão ser protegidos durante o banho.
- Participe da confirmação dos medicamentos e soluções que serão administrados, a fim de assegurar a infusão correta.
- Comunique a um profissional de saúde qualquer sinal de perda de fixação, manifestações de dor ou desconforto no local ou próximo à inserção dos dispositivos.
- Cuidado com os dispositivos, quando o paciente se movimentar; eles devem estar bem fixos para evitar perda acidental e quedas.
- Alguns pacientes são monitorizados e necessitam de equipamentos específicos durante a internação, tais como: bombas de infusão, respiradores, aparelhos para fototerapia, entre outros, que somente a equipe assistencial tem permissão para manipular.

# LESÕES DE PELE

Lesão por Pressão (LPP) é uma ferida que aparece na pele, em locais onde os ossos estão mais expostos. Essa situação pode ocorrer em pacientes acamados, desnutridos ou que se movimentam pouco. Esse problema pode agravar as condições de saúde do paciente, aumentando o tempo de hospitalização.

## O QUE VOCÊ DEVE FAZER

- Mude a posição do paciente sempre que possível. Peça ajuda à equipe de enfermagem para reposicionar o paciente a cada duas horas no leito ou a cada uma hora na poltrona. Verifique, antecipadamente, a condição e a tolerância do paciente.
- Informe-se com a equipe assistencial sobre as possibilidades que o Hospital oferece para proteger a pele do paciente, prevenindo a formação de feridas.



# PRECAUÇÃO E ISOLAMENTO

## PRECAUÇÃO DE AEROSSÓIS



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

MÁSCARA PROFISSIONAL PARA O PROFISSIONAL

MÁSCARA CIRÚRGICA PARA O PACIENTE DURANTE O TRANSPORTE

QUARTO PRIVATIVO SOBREVIGIADO

Solicite orientação da Enfermagem | **FSFX**

## PRECAUÇÃO PARA GOTÍCULAS



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

MÁSCARA PROFISSIONAL PARA O PROFISSIONAL

MÁSCARA CIRÚRGICA PARA O PACIENTE DURANTE O TRANSPORTE

QUARTO PRIVATIVO

Solicite orientação da Enfermagem | **FSFX**

## PRECAUÇÃO DE CONTATO



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

LUVAS E BATA

EVITAR CONTATO COM OS EQUIPAMENTOS DO PACIENTE DURANTE O TRANSPORTE

QUARTO PRIVATIVO

USO EXCLUSIVO DE EQUIPAMENTOS

Solicite orientação da Enfermagem | **FSFX**

- Siga as orientações da equipe assistencial em relação às restrições para o paciente em isolamento.
- Utilize os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), conforme orientações descritivas nas placas.
- Não toque em locais de acesso comum sem higienizar as mãos, antes e após o contato com o paciente.
- Se identificar a falta de algum produto para higiene das mãos comunique imediatamente à equipe de enfermagem ou da higienização.
  - Evite sair do local de acomodação durante o período de isolamento (pacientes e acompanhantes).
  - Os horários de visitas e trocas de acompanhantes são reduzidos.

# ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES



A presença da família e amigos é importante para a recuperação do paciente. No entanto, algumas recomendações são necessárias para a convivência segura no ambiente hospitalar. Ao visitá-lo, é preciso lembrar que o estado de saúde do paciente requer cuidados especiais e há regras que devem ser respeitadas. Para que a visita ocorra de modo seguro e sem atrapalhar a rotina hospitalar, fique atento a algumas recomendações:

- É obrigatória a apresentação de um documento de identificação com foto (ex.: carteira de identidade, motorista ou trabalho).
- Não é permitido acompanhantes menores de 18 anos e não é aconselhável acima de 65 anos. Menores de 12 anos só podem fazer visitas, com autorização do supervisor, acompanhados de um responsável.
- Se alguém estiver doente ou com sintomas gripais não é recomendado visitar ou acompanhar o paciente.

# ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

- É recomendado lavar as mãos, antes e depois de tocar o paciente, retirando anéis, pulseiras e relógios.
- O recém-nascido que precisar acompanhar a mãe, em consulta na urgência no Centro Obstétrico, deverá receber crachá de identificação na portaria, após conferência da Certidão de Nascimento ou Declaração de Nascido Vivo (DNV), e portá-lo até a saída do Hospital.
- A Instituição não se responsabiliza por perdas e extravios de itens pessoais. Bolsas e quaisquer tipos de objetos pessoais devem ser guardados nos locais orientados pela equipe assistencial (sob total responsabilidade do seu proprietário). Orientamos portar o mínimo de objetos dentro da instituição hospitalar.
- Orientamos que utilize roupas adequadas no ambiente hospitalar (ex.: calças, vestidos e bermudas na altura dos joelhos e calçados fechados).
- A saída da Unidade deve ser feita pela mesma recepção de entrada, e a etiqueta de identificação deve ser devolvida.
- Não é permitido transitar em outros quartos de internação e setores assistenciais sem a devida autorização.
- Não é permitido fornecer nenhum medicamento ao paciente, sem recomendação médica ou da equipe de enfermagem.
- Não é permitida a visitação no Pronto-Socorro.

# ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES



- Pacientes de convenio/particular a alimentação para acompanhantes são fornecidas conforme a autorização de cada plano. Para pacientes SUS menores de 18 anos e maiores de 60 anos que tem direito a acompanhante, são fornecidas refeições diariamente.
- Todos os acompanhantes poderão adquirir o ticket refeição conforme as diretrizes institucionais.
- A alimentação dos pacientes faz parte do tratamento. Portanto, não traga alimentos para o paciente, sem a autorização do médico/ nutricionista. Caso seja liberado algum alimento, além dos ofertados na dieta do paciente, a autorização deve estar assinada pelo médico ou pelo nutricionista responsável.
- Não compartilhe alimentos com os demais pacientes, pois cada um possui a sua dieta específica.
- No Pronto Socorro, a liberação de lanches é realizada pelo plantonista segundo critérios preestabelecidos.
- Não é fornecida roupa de cama para acompanhantes de pacientes do SUS, que podem trazê-la de casa. Em casos excepcionais, o acompanhante deve solicitar roupa de cama junto à equipe de enfermagem.
- Verificar no setor de internação os horários para trocas de acompanhantes.

# ORIENTAÇÕES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

- Os visitantes não devem deitar, sentar ou colocar pertences na cama do paciente.
- Não é permitido visitar outros pacientes.
- É disponibilizada uma poltrona para acompanhante, ao lado do leito do paciente.
- Não é permitido fumar nas dependências do Hospital (Lei 13.541 de 7/05/2009).
- Não é permitido o registro de imagens (fotografias/vídeos), sem autorização prévia da supervisão de enfermagem. Em casos excepcionais, imagens só poderão ser realizadas após a assinatura, pelos pais, do termo de autorização do uso de imagem.
- Nenhuma informação sobre o paciente é repassada por telefone. Quando houver necessidade de realizar uma vídeo chamada (casos excepcionais), a própria equipe do setor fará a ligação para o familiar.



# DIREITOS DOS PACIENTES

Os Hospitais da Fundação São Francisco Xavier preservam a ética e o respeito ao ser humano como valores que fazem parte da assistência prestada no seu dia a dia. Por isso, preserva também os direitos dos pacientes, que todos devem saber, como:

- Receber atendimento digno, humanizado, com segurança, sem preconceito de raça, credo, idade, sexo, orientação sexual, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito, abuso ou constrangimento.
- Ter atendimento capaz de assegurar-lhe conforto e bem-estar.
- Identificar os profissionais de atendimento. É direito do paciente saber o nome e a especialidade do profissional.



- O paciente tem direito de ser resguardado de seus segredos, com a manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa ser acessado pelo profissional de saúde, por meio de informações contidas no prontuário;
- Exigir que o hospital cumpra as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, como, por exemplo, que todos os profissionais de saúde lavem as mãos antes de examinar o paciente ou prestar-lhe cuidados.
- Receber explicações claras, detalhadas e adequadas ao entendimento sobre todo e qualquer procedimento realizado (cuidados, exames, cirurgias, etc.), bem como sobre a finalidade de eventual coleta de material para análise.
- Ter acesso ao seu prontuário, de acordo com as leis vigentes. Para isso, basta procurar o setor de Solicitação de Cópias de Prontuários e Orçamentos, nas recepções dos hospitais da Fundação São Francisco Xavier.
- Manter sua privacidade, quando atendido no leito, no ambiente onde está internado ou no ambiente onde aguarda atendimento.

- Ser identificado e tratado por seu nome e sobrenome ou nome social/ afetivo, neste caso, quando solicitado.
- Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos.
- Recusar tratamento, participar das decisões relacionadas ao seu tratamento, desde que não inclua a exigência de tratamentos inadequados, desnecessários ou sem comprovação científica. Em caso de risco de vida, cabe ao médico decidir quais procedimentos serão adotados.
- Receber ou recusar assistência social e religiosa.
- Todos os hemocomponentes utilizados no hospital são obtidos por meio de doação voluntária de sangue, segundo as normas técnicas do Ministério da Saúde. O paciente tem direito de receber sangue proveniente de doação voluntária, obter informações a respeito dos exames sorológicos realizados e dados de rastreabilidade do processo.
- Receber informações sobre os medicamentos que lhe serão administrados.
- É direito do recém-nascido ser identificado mediante registro de sua impressão plantar e da digital da mãe.
- É direito da parturiente ter uma declaração do

nascimento com intercorrências do parto e do desenvolvimento do neonato.

- É direito da parturiente estar em alojamento conjunto, que é a permanência da mãe e do bebê juntos no mesmo quarto de internação, após o parto. Caso o recém-nascido necessite de cuidados especiais na Intermediária ou UTI Neonatal, a mãe é estimulada a acompanhar o trabalho com o bebê nessas unidades diariamente.
- Pacientes com mais de 60 anos, menores de 18 anos e parturientes têm direito a acompanhante em tempo integral, de acordo com os estatutos do Idoso e da Criança e do Adolescente.
- O paciente de convênio tem direito ao acompanhante, desde que previsto no contrato, tanto nas consultas como nas internações.
- Todos os pacientes tem direito a visita, desde que respeitadas as normas institucionais quanto a horário e conduta.
- Em caso de parto, a parturiente poderá solicitar a presença do pai do bebê ou de outro acompanhante à sua escolha.
- É direito do paciente menor, em casos de suspeita ou de confirmação de maus-tratos contra a criança ou adolescente, ter o seu caso encaminhado e assistido pelo Conselho Tutelar.
- O paciente tem direito a uma morte digna e sere-

na, podendo optar ele próprio (desde que lúcido) ou o responsável legal por outro local ou tipo de acompanhamento clínico, por querer ou não o uso de tratamentos para prolongar a vida, desde que observados princípios éticos e legais.

- Os familiares e responsáveis legais tem direito de serem avisados imediatamente após o óbito.
- O paciente tem direito de não ser doador de órgãos sem a sua prévia autorização ou do seu responsável legal.
- O paciente tem direito de receber receitas e outras orientações pós alta de forma clara, legível, sem códigos ou abreviaturas.
- O paciente tem direito de ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade. Não é permitida divulgação e imagens do paciente, salvo quando expressamente autorizadas.
- O paciente/acompanhante tem direito a ter suas dúvidas esclarecidas e manifestar sua percepção sobre o atendimento/cuidado. A FSFX disponibiliza os seguintes canais de comunicação: a Central de relacionamento com os clientes (CRC) nas recepções dos hospitais, o canal Fale conosco do site [www.fsfx.com.br](http://www.fsfx.com.br) e Pesquisas de Qualidade do atendimento, disponíveis nos balcões de atendimento.

# PRIVACIDADE DE DADOS DOS PACIENTES

Buscamos esclarecer de forma clara e objetiva como coletamos e tratamos dados pessoais dos pacientes nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Caso você tenha alguma dúvida ou tenha interesse em conversar conosco sobre qualquer questão relacionada aos seus dados, fique à vontade para contatar nossa equipe pelo canal: [dpo@fsfx.com.br](mailto:dpo@fsfx.com.br)



## 1. QUE DADOS COLETAMOS E QUANDO COLETAMOS

Durante a execução de nossas atividades, a FSFX realiza o processamento de seus dados pessoais, com o objetivo de viabilizar nossos serviços.

Dependendo da atividade executada, podemos coletar os seguintes dados: nome completo, CPF, RG, data de nascimento, sua renda (exclusivamente para suporte de assistência social), endereço com CEP, telefones, e-mail, informações para pagamento, informações de parentes fornecidas por você, informações de saúde, dados sobre condições biológicas, identificação sexual, e outros dados que possam ser necessários, a depender do caso concreto.

Podemos utilizar seus dados para as seguintes finalidades:

- Procedimentos voltados a execução de serviços de assistência à saúde, como atendimento médico, inserção de informações em seu prontuário, aquisição e administração de medicamentos e itens necessários aos seus cuidados, cuidados em caso de urgência/emergência, transporte para unidades hospitalares, realização de exames, entre outros;
- Atividades voltadas à execução de seu contrato conosco ou nosso contrato com a sua operadora de

planos de saúde, como faturamento e cobranças;

- Entrar em contato com você ou com seus responsáveis legais;
- Guarda, coleta de informações e utilização em defesas processuais;
- Cumprimento de obrigações impostas por leis ou outros regulamentos.
- Inclusão do paciente em programas de assistência social.
- Acompanhamento pedagógico no caso de pacientes em idade escolar.

Sempre que considerarmos necessário, vamos solicitar o seu consentimento, e teremos o cuidado de garantir que você é livre para recusar ou retirar o consentimento sem qualquer empecilho.

Caso você tenha qualquer dúvida ou gostaria de receber mais informações sobre quais dados utilizamos, ou em quais processos seus dados estão envolvidos, fique à vontade para nos questionar pelo portal de atendimento ao titular, que você encontra no nosso site eletrônico: <https://fsfx.com.br/a-fundacao/privacidade/>

## 2. QUEM É RESPONSÁVEL PELOS MEUS DADOS

Dependendo do caso concreto, a FSFX será considerada Controladora desses dados. Isso quer dizer que utilizamos os seus dados pessoais para fornecer as funcionalidades necessárias ao exercício de nossas atividades, e somos responsáveis pelo cuidado dessas informações.

Existem também casos em que a FSFX poderá ser considerada Operadora dos dados. Isso quer dizer que realizamos o processamento de dados pessoais em nome de outra instituição, como nos casos em que enviamos informações para a sua Operadora de Planos de Saúde. Nestas hipóteses, a outra instituição é quem será a Controladora de seus dados e, portanto, responsável por eles.

Caso você tenha qualquer dúvida sobre quem é responsável pelos seus dados em um caso concreto, ficaremos felizes em te informar. Basta entrar em contato por meio do [dpo@fsfx.com.br](mailto:dpo@fsfx.com.br).

### 3. COMPARTILHAMENTO DE SEUS DADOS

Podemos compartilhar seus dados pessoais nas seguintes hipóteses:

- Com autoridades judiciais, administrativas ou

governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;

- De forma automática, em caso de alteração do nosso quadro social, como no caso de fusão, aquisição ou incorporação;
- Com parceiros fornecedores de serviços responsáveis pela administração, guarda e segurança desses dados;
- Com sua Operadora de Planos de Saúde, para faturamento dos nossos serviços.

É possível que, ao compartilhar seus dados com nossos parceiros conforme descrito acima, seus dados sejam transferidos para servidores fora do país (cloud computing). Nesses casos, sempre que a FSFX for Controladora estes, temos o cuidado de garantir que seus dados estejam seguros, seja por garantias contratuais oferecidas por nossos parceiros, seja por legislações reconhecidamente adequadas.

### 4. TEMPO DE GUARDA DESSES DADOS

Podemos manter seus dados conosco nas seguintes hipóteses:

- Enquanto eles forem necessários para cumprir as finalidades descritas acima;
- Enquanto durar uma obrigação legal ou regulatória

que nos obrigue a manter os dados conosco;

- Pelo prazo legal do possível ajuizamento de demandas por ou em face da FSFX

Se qualquer das hipóteses acima não mais justificar a manutenção desses dados, nós iremos apagá-los completamente ou alterá-los de forma que seja impossível para nós e nossos parceiros identificá-lo como titular do dado pessoal.

## 5. USO DE DADOS PARA PESQUISA

A FSFX é conhecida por ser uma instituição pioneira em inovação na área da saúde, e por isso somos entusiastas na realização de pesquisas dentro dos nossos campos de atuação que possam tornar nossos tratamentos ainda mais eficientes e trazerem maiores chances de cura aos nossos pacientes.

Sempre que realizamos uma pesquisa, primamos por utilizar informações que não possam identificar os pacientes envolvidos, e tomamos o cuidado de compartilhar essas informações apenas com parceiros que também consigam garantir a impossibilidade de qualquer identificação.

Caso sua identificação seja indispensável para o sucesso de uma pesquisa clínica, iremos lhe convidar pessoalmente e forneceremos todos os

esclarecimentos que você entender necessário antes de prosseguir. Se mesmo assim você não tiver interesse em participar, sua decisão não terá qualquer impacto em nossa relação.

## 6. SEGURANÇA DOS SEUS DADOS

Nós da FSFX garantimos que cuidamos de seus dados por meio de medidas técnicas e operacionais adequadas e buscamos o mesmo nível de excelência de nossos parceiros, mas é importante salientar que nenhum sistema é completamente seguro. Por isso, caso tome conhecimento de qualquer evento que possa colocar em risco dados disponibilizados à FSFX, pedimos que entre em contato conosco pelo e-mail [dpo@fsfx.com.br](mailto:dpo@fsfx.com.br).

É muito importante que você saiba que a segurança de seus dados também é seu papel. Por isso, recomendamos que você sempre adote os seguintes cuidados:

- Utilize equipamentos e conexões seguras, navegadores web, sistemas operacionais e antivírus atualizados;
- Não compartilhe dados enviados à FSFX com outras

organizações que você não tenha completa confiança. Lembre-se de que nós não lhe solicitaremos outros dados fora de nossos canais de contato oficiais.

- Caso você se comunique conosco por e-mail, fique atento ao domínio web utilizado (o endereço que vai depois do “@”). A FSFX adota exclusivamente os seguintes endereços: @fsfx.com.br
- Mantenha suas informações pessoais atualizadas conosco, elas serão indispensáveis para confirmar sua identidade caso você solicite alguma informação ou documento de forma remota, ou seja, necessário entrar em contato com você.

## 7. SEUS DIREITOS

Você tem os seguintes direitos em relação aos seus dados pessoais:

- Confirmar a existência do tratamento e solicitar uma cópia de seus dados pessoais mantidos em nossa base de dados.
- Solicitar que os seus dados sejam corrigidos se estiverem imprecisos ou desatualizados.
- Solicitar que seus dados pessoais sejam excluídos, sempre que possível.

- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados excessivos ou tratados de forma contrária à lei.
- Solicitar a portabilidade para outros fornecedores de produtos e serviços semelhantes, nos termos do órgão regulamentador.
- Eliminação de dados tratados com base no seu consentimento, nos limites da Lei.
- Retirar qualquer consentimento para o processamento de dados pessoais a qualquer momento, sendo informado das consequências.

Há casos em que alguns desses direitos não poderão ser exercidos, ou poderão ser exercidos apenas parcialmente, por conta de obrigações legais de cumprimento da FSFX ou em caso de um direito da FSFX de manter esse dado conosco. Nestas hipóteses, garantimos que o acesso e utilização a tais dados serão restritos exclusivamente a tais finalidades.

Há também casos em que a FSFX não é a Controladora de seus dados pessoais e, portanto, não é a responsável por atender aos seus direitos.

## 8. ALTERAÇÕES NESTE DOCUMENTO

É possível que este documento sofra alterações, por isso recomendamos que você acesse este documento sempre que for utilizar nossos serviços. Você poderá



encontrar este documento nas unidades de internação com a equipe que realiza seu atendimento.

Se o seu consentimento se tornar necessário, vamos entrar em contato com você para obtê-lo antes da utilização. Recomendamos que você esteja atento aos canais de contato fornecidos à FSFX, pois, neste caso, não poderemos utilizar seus dados em seu benefício enquanto seu consentimento não for devidamente confirmado.

## 9. LEI APLICÁVEL E FORO

Sempre que a legislação permitir, a lei aplicável a esta Política de Privacidade serão as leis da República Federativa do Brasil e o foro para discussão de quaisquer demandas originadas deste documento, será o foro da comarca de Ipatinga – MG, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiados que o sejam.

## 10. DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

Se mesmo após a leitura atenta deste documento você ainda tiver dúvidas sobre a privacidade de seus dados ou precisar de algum esclarecimento, estamos à disposição por meio do e-mail [dpo@fsfx.com.br](mailto:dpo@fsfx.com.br).



# CUIDADO COM GOLPES

Alertamos os pacientes e acompanhantes sobre ações ilegais que estão acontecendo em grandes hospitais do país, amplamente noticiadas na imprensa.

Funciona assim: golpistas telefonam para o ramal do apartamento do paciente ou para a casa ou celular de algum parente, e cobram honorários por serviços hospitalares, fazendo-se passar por médicos ou por outros representantes dos hospitais. Solicitam que seja feito um depósito da quantia pedida em uma conta falsa.

Orientamos a todos que, em casos suspeitos, procurem imediatamente a equipe assistencial do Hospital ou a equipe da segurança empresarial, mesmo quando não houver o pagamento da quantia solicitada.

A Fundação São Francisco Xavier (FSFX) não repassa nenhuma informação sobre o estado de saúde ou os procedimentos com o paciente, por telefone. Apenas pessoalmente.



# ANOTAÇÕES

Use este espaço para fazer anotações,  
conforme a sua necessidade

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# LEMBRE-SE:

Muitas situações indesejáveis podem ser evitadas, se as medidas de segurança forem adotadas por todos.

**AJUDE-NOS A CUIDAR DE VOCÊ!**





@fsfxoficial



Fundação São Francisco Xavier



[www.fsfx.com.br](http://www.fsfx.com.br)