

CARTILHA DE

SEGURANÇA DO PACIENTE HRM

Conheça seus deveres e direitos.



CRÉDITOS

Realização

Hospital Regional das Missões (HRM).

Coordenação Geral

Direção do HRM.

Elaboração do Conteúdo

Equipe Técnica do HRM.

Revisão

Profissionais das áreas assistenciais e administrativas do HRM.

Projeto Gráfico, Diagramação e Identidade Visual

Comunicação e Marketing do HRM.

© Copyright Todos os direitos reservados ao
Hospital Regional das Missões.

SUMÁRIO

01 | APRESENTAÇÃO

**02 | DEVERES DO PACIENTE
E ACOMPANHANTE**

03 | DIREITOS DO PACIENTE

**04 | PROTOCOLOS DE
SEGURANÇA**

**06 | VISITAS A
PACIENTES INTERNADOS**

**07 | HORÁRIOS DE VISITAS
E NOSSOS SERVIÇOS**

08 | CANAIS DE CONTATO

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha tem como objetivo orientar pacientes internados, familiares e acompanhantes do Hospital Regional das Missões (HRM) sobre as normas e rotinas da instituição.

Ao conhecer e seguir essas orientações, todos contribuem para um ambiente hospitalar mais acolhedor, organizado e seguro, favorecendo o bem-estar dos pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde.

Além disso, as informações aqui apresentadas têm como finalidade fortalecer a qualidade e a segurança da assistência, colaborar para a prevenção e o controle das infecções relacionadas à assistência à saúde e promover a educação em saúde, incentivando a participação de pacientes e acompanhantes no cuidado durante o período de internação.

Nossa História

O hospital foi fundado em 1932 como Associação Hospital de Caridade Santo Ângelo. A instituição nasceu com a missão de oferecer assistência à saúde para a população de Santo Ângelo e região.

Os primeiros atendimentos ocorreram na antiga Casa da Criança e, em 1941, a instituição passou a funcionar em sua sede atual.

Em 2023, adotou o nome fantasia Hospital Regional das Missões (HRM) e, em 2024, apresentou sua nova identidade visual.

Atualmente em 2026:

+600



Colaboradores

+300mil



Habitantes beneficiados

149



Médicos atendendo

24



Municípios atendidos

Nossos Princípios

Eles refletem nosso compromisso com uma assistência segura, humanizada e de qualidade, norteando as decisões, as atitudes e o cuidado prestado diariamente aos pacientes, familiares e à comunidade.



Missão

Disponibilizar assistência de saúde com qualidade, humanização e resolutividade.



Visão

Ser excelência na prestação de serviços médico-hospitalares de média e alta complexidade de forma sustentável, com responsabilidade socioambiental.



Valores

Disponibilizar assistência de saúde com qualidade, humanização e resolutividade.

DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Conhecer seus deveres é fundamental para promover um **ambiente de respeito mútuo e o equilíbrio social**. Pacientes e acompanhantes têm um papel importante na construção de uma relação harmoniosa com os profissionais de saúde, contribuindo para um atendimento mais seguro, organizado e humanizado.

É **dever de todos respeitar as normas da instituição, os profissionais, demais pacientes, acompanhantes e visitantes**, mantendo uma postura cordial e colaborativa. Também é importante fornecer informações verdadeiras e completas sobre o estado de saúde, seguir as orientações da equipe assistencial e zelar pelas instalações, equipamentos e demais recursos disponibilizados pelo hospital.

O cumprimento desses deveres **contribui para a segurança, o bem-estar e a qualidade da assistência prestada**. Esta colaboração é essencial para que o ambiente hospitalar seja cada vez mais acolhedor, respeitoso e adequado às necessidades de todos.

1 Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde (medicamentos de uso próprio e demais tratamentos realizados).

2 Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

3 Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações da equipe assistencial.

4 Cumprir os regulamentos da Instituição, respeitar as orientações de silêncio e preservar os recursos da Instituição.

5 Respeitar os funcionários do Hospital e demais pacientes presentes, tratando-os com educação.

6 Não fumar nas dependências da Instituição, incluindo no seu próprio leito de internação, banheiros e áreas comuns.

7 Não fumar nas dependências da instituição, incluindo no seu próprio leito de internação, banheiros e áreas comuns.

8 Responsabilizar-se e zelar por objetos de valores pessoais e financeiros.

9 Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, as responsabilidades acima relacionadas deverão ser exercidas pelos seus responsáveis legais.



Não serão toleradas quaisquer condutas violentas, preconceituosas, ou que agridam física ou verbalmente os funcionários, pacientes e demais presentes na Instituição.

A prática dessas condutas poderá acarretar a **restrição de acesso** do paciente aos atendimentos eletivos realizados no HRM, além da adoção das medidas jurídicas cabíveis, com acionamento de força policial, inclusive.

DIREITOS DO PACIENTE

Para garantir um atendimento digno, respeitoso e eficiente, **é essencial conhecer os seus direitos:**

1 Identificar o profissional pelo nome e a categoria profissional de quem lhe está prestando assistência.

2 Ter informações claras e objetivas e compreensíveis sobre as ações diagnósticas, terapêuticas, tratamentos propostos, riscos, alternativas de tratamento e prognósticos.

3 Autorizar um representante legal ou familiar, mediante termo de decisão por antecipação, a ter acesso às suas informações durante o período de internação.

4 Recusar procedimentos e/ou terapêuticas e revogar consentimentos anteriores.

5 Privacidade e Confidencialidade.

6 Não sofrer nenhuma espécie de discriminação. Ter respeitadas suas crenças espirituais e religiosas, bem como seus valores éticos e culturais.

7 Receber apoio moral, psicológico e religioso quando hospitalizado.

8 Avaliação, orientação e manejo da dor.

9 Receber resultados dos exames que desejar.

10 Ter acesso às contas referentes às suas despesas particulares.

11 Receber proteção e segurança, à medida que os procedimentos e as instalações possibilitem.

12 Ter um ambiente de cuidado que favoreça a recuperação, sendo o silêncio respeitado em todos os momentos.

13 Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável. A relação dos acompanhantes do menor será anexada ao seu prontuário.

14 Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003), em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

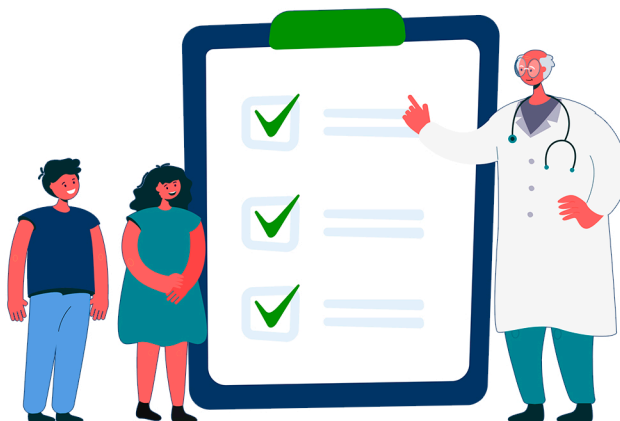
15 Caso o paciente seja portador de transtornos mentais, deverão também ser observados os seus direitos, de acordo com a Lei Federal nº 10.216, de 06 de abril de 2001 e a Resolução CREMESP nº 1.408, de 08 de junho de 1994.

16 Optar pelo local de morte.

17 Ter livre acesso à Ouvidoria para manifestar sua solicitação, reclamação, informação, denúncia e/ou solicitação pelo nosso e-mail:
ouvidoria@hospitalsantoangelo.com

No HRM, você conta com liberdade, respeito e apoio para **solicitar seus direitos quando quiser.**

Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026, que institui o Estatuto dos Direitos do Paciente.



PROTOCOLOS DE SEGURANÇA

Como você pode colaborar para a qualidade e segurança?

Identificação Segura:



Devido à internação de pacientes com nomes semelhantes em nossa instituição, utilizamos pulseiras de identificação nos pacientes, em que deve ser realizada a conferência da identificação antes de qualquer procedimento assistencial, devendo ser retirada somente na alta.

É essencial que você e seu acompanhante confirmem e forneçam seus dados de identificação antes de qualquer procedimento, administração de medicamentos ou realização de exames. A confirmação consiste no nome completo, data de nascimento e nome da mãe. Essas informações devem estar na pulseira de identificação e permanecer até a alta.

Administração segura de medicamentos:



Se você utiliza algum medicamento, não se esqueça de comunicar o seu médico e os demais profissionais da enfermagem, para que eles possam orientá-lo quanto à continuidade de uso.

Alergia:



Se você tem algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais de enfermagem para que possam ser tomadas as devidas precauções.

Cirurgia Segura:



Para contribuir na segurança do seu procedimento cirúrgico, antes de ser encaminhado para a sala de cirurgia, deve ser realizada a demarcação da lateralidade. Esta prática consiste em marcar o lado em que será realizada a cirurgia.

O cirurgião e o anestesiológista deverão aplicar os Termos de Consentimento para Cirurgia e Anestesia, nos quais devem ser informados todos os riscos relacionado ao procedimento.

Todos os documentos pertinentes ao seu procedimento cirúrgico, como Termos de Consentimento, Avaliação Pré-anestésica e Pré-operatória, marcação da lateralidade, bem como exames pertinentes a sua cirurgia, deverão ser checados antes do seu encaminhamento para o centro cirúrgico. No centro cirúrgico, serão realizadas algumas checagens de segurança antes, durante e após o procedimento cirúrgico.

Prevenção de infecções:

A higienização adequada das mãos é fundamental para prevenir infecções hospitalares, que são as principais causas de complicações para a saúde dos pacientes. É uma medida simples e eficaz para prevenir infecções relacionadas aos cuidados de saúde.

Seu familiar ou cuidador também deve higienizar as mãos antes e após ter contato com você, com móveis ou com objetos. Você também deve higienizar suas mãos antes de se alimentar, após usar o banheiro e após tocar em superfícies comuns.

Prevenção de lesões por pressão:

A **Lesão Por Pressão (LPP)** aparece na pele, em locais onde os ossos estão mais expostos. Essa situação pode ocorrer normalmente em pacientes que estão acamados e se movimentam pouco. Esse problema pode agravar a condição de saúde do paciente, aumentando o tempo de hospitalização.

O que você pode fazer para evitar que ela aconteça?

Mude de posição sempre que possível. Peça ajuda à equipe de enfermagem para que a reposicione-a. A higienização adequada das mãos é fundamental para prevenir infecções hospitalares, que são as principais causas de complicações para a saúde dos pacientes. É uma medida simples e eficaz para prevenir infecções relacionadas aos cuidados de saúde.

Seu familiar ou cuidador também deve higienizar as mãos antes e após ter contato com você, com móveis ou com objetos.

Prevenção de quedas:

As quedas são eventos que podem causar várias lesões nos pacientes internados no hospital. Algumas pessoas têm maior probabilidade ou risco de sofrer uma queda por conta da idade, dificuldades para locomoção ou por estarem sob efeito de medicamentos.

Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você.

- **EVITE CAMINHAR SOZINHO; PEÇA SEMPRE AJUDA A ALGUÉM.**
- **USE CALÇADOS COM SOLADO ANTIDERRAPANTE.**
- **MANTENHA A CAMPAINHA E OBJETOS DE USO PESSOAL, COMO CELULAR, RELÓGIO, ENTRE OUTROS, PRÓXIMOS À SUA CAMA.**
- **MANTENHA A CAMA NA POSIÇÃO BAIXA E COM AS GRADES ELEVADAS.**

O seu acompanhante também deve contribuir para a prevenção de quedas:

- **NUNCA DEIXE O PACIENTE DESASSISTIDO; INCLUSIVE, DEVE ESTAR ACOMPANHADO QUANDO FOR AO BANHEIRO. CASO PRECISE SE AUSENTAR, COMUNIQUE À ENFERMAGEM.**

VISITAS A PACIENTES INTERNADOS

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.

Orientações importantes aos acompanhantes, visitantes e pacientes:

-  **Os acompanhantes devem ser maiores de 18 anos**, não pertencer a grupos de risco (idosos, imunossuprimidos, gestantes) e estar em boas condições de saúde física e mental para prestar e auxiliar nos cuidados com o paciente.
-  Os alimentos preparados no hospital são pensados para o paciente e para sua rápida recuperação. Portanto, não traga alimentos para o paciente sem a autorização do médico ou da nutricionista. Não compartilhe alimentos com os demais pacientes; cada um possui a sua dieta específica.
-  Os visitantes devem higienizar as mãos com frequência.
-  Os visitantes não devem deitar, sentar ou colocar pertences na cama do paciente.
-  Não é permitido ao paciente, familiares e amigos trancar as portas do quarto e do banheiro. Não é permitido fumar nas dependências do hospital (Lei 13541 de 7/05/2009).
-  Se alguém estiver doente, não deve visitar o paciente. É muito importante respeitar as orientações médicas de restrição de visitas. Alguns pacientes não podem recebê-las.
-  Para a segurança do paciente e prevenção de infecções, não é permitido trazer chimarrão para as dependências do hospital, bem como flores naturais e ventiladores.
-  A idade permitida para visitantes menores de idade é somente nos casos de pais ou mães internados. A idade deve ser superior a 12 anos somente para visitar pais ou mães internados.
-  Não é permitida a visita de menores de idade nos serviços de UTI/pronto atendimento e pacientes que estão em algum tipo de isolamento respiratório ou por alguma bactéria multirresistente.
-  Nos casos específicos de visita a paciente em fase fim de vida, os horários de visitas podem ser estendidos, não ultrapassando 3 visitantes por horário.

HORÁRIOS DE VISITAS

Para garantir um ambiente seguro, organizado e acolhedor, o Hospital Regional das Missões estabelece horários específicos de visita para cada unidade de internação. Solicitamos a compreensão e a colaboração de todos no cumprimento dos horários e das orientações da equipe assistencial, contribuindo para a qualidade do atendimento, a segurança dos pacientes e o bom funcionamento dos serviços.

Confira abaixo os horários de visita de cada setor.



UTI ADULTO:
02 FAMILIARES POR PACIENTE

HORÁRIOS:
14h às 14h30
20h às 20h30



UTI NEO:
Somente os Pais
LIBERADO, exceto
nos seguintes períodos:

06h às 07h30
12h às 13h30
18h às 19h30



**Avós somente
nas segundas
das 16h às 16h30**



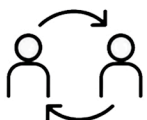
UNIDADES:
02 VISITANTES E 1 COMPANHANTE

HORÁRIO:
13h30 às 14h30



SAÚDE MENTAL:
01 FAMILIAR

HORÁRIO: **QUARTA** | **QUINTA**
15h às 16h Feminino | Maculino



TROCA DE ACOMPANHANTES:

HORÁRIO:
07h30 às 08h30
13h30 às 14h30
19h30 às 20h30



LEITOS DE ISOLAMENTOS:

Visitas suspensa. Permitido
somente 1 acompanhante.

**Não serão permitidas visitas e
trocas de acompanhantes fora
destes horários.**

NOSSOS SERVIÇOS

O HRM oferece uma estrutura moderna e equipes especializadas para atender pacientes em todas as etapas do cuidado com a saúde.

- Ambulatório especializado
- Centro de imagem.
- Centros cirúrgicos.
- Internação.
- Laboratório.
- Unidades de emergência
- UTIs Adulto e Neonatal

Com tecnologia de ponta, humanização no atendimento e compromisso com resultados seguros.

CANAIS DE CONTATO

Para facilitar o seu atendimento, reunimos abaixo os principais canais de contato do Hospital Regional das Missões. Nossa equipe está à disposição para esclarecer dúvidas, fornecer informações e direcionar você ao setor responsável.

Confira o telefone de cada serviço e entre em contato conforme sua necessidade:

☛ Telefone geral (24h):
☎ (55) 3313-2000

☛ Agendamento de Exames – Setor de Imagem (WhatsApp exclusivo):
☎ (55) 9 3300-3858

☛ Ambulatório:
☎ (55) 3313-2250

☛ Centro de Especialidades:
☎ (55) 3313-1444

☛ Internação:
☎ (55) 3313-3802

☛ Laboratório:
☎ (55) 3313-2998

☛ Traumatologia:
☎ (55) 3312-1376

☛ UNACON:
☎ (55) 3313-3798

☛ Urologia:
☎ (55) 3312-1886

☛ Vendas e Orçamentos:
☎ (55) 9 3300-3859

☛ Setor de Imagem:
☎ (55) 3313-3794

ouvidoria@hospitalsantoangelo.com



www.hospitalregionaldasmissoes.com.br



Hospital
Regional
das Missões

Cuida da sua saúde, cuida de você.

www.hospitalregionaldasmissoes.com.br