



Joint Commission  
**INTERNATIONAL**  
**2021**



# Cuidado Centrado no Paciente

## Capítulo PCC



# Objetivo

Esse Capítulo tem objetivo de orientar boas práticas dos seguinte temas:

- Direito dos pacientes: identificação, proteção, promoção e educação
- Engajamento do paciente e família nas decisões sobre o cuidado do paciente
- Satisfação e Experiência do paciente na qualidade do cuidado
- Consentimento informado
- Captação de órgãos e tecidos



# Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares



A Declaração dos Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares está de acordo com a missão do SBIBAE e em conformidade com as leis e regulamentos.

- Em todas as entradas da instituição e recepções está fixada uma placa de direitos e deveres do paciente e familiares.
- **Todo colaborador** deve saber localizar na intranet onde está a declaração dos direitos e deveres dos pacientes.
- Todo paciente deve ser orientado na admissão quanto aos seus direitos e deveres.
- **É dever** de todo colaborador garantir que os Direitos dos Pacientes e Familiares sejam respeitados.

NEW

Em breve serão instalados QRcodes com a declaração de direitos e deveres dos pacientes em todas as recepções e nos leitos da internação.

Assim todos poderão ter acesso mais rápido à Declaração de direitos e deveres do pacientes.



# Orientações Importantes sobre Deveres dos Pacientes e Familiares

## Durante a Pandemia COVID 19

1. É obrigatório o uso de máscara descartável dentro da instituição.

2. O regime de visitas aos pacientes internados que não tenham diagnóstico de COVID-19 está sendo realizado em horário reduzido, visando a segurança do paciente e visitantes, ficando autorizado, no limite máximo de 02 (dois) visitantes por paciente e por dia, conforme rotina de cada unidade;

3. Antes de ter sua entrada autorizada junto às instalações de quaisquer unidades SBIBAE, o visitante será submetido à medição/verificação de temperatura corpórea, bem como deverá responder um questionário de saúde. Na hipótese em que apresente temperatura corpórea igual ou superior a 37,8°C ou sintomas relacionados ao Covid-19, não será permitida sua entrada.

4. É obrigatório e de responsabilidade integral do visitante, adesão rigorosa às medidas/regras de proteção tais como, higiene das mãos, uso de máscara, distanciamento de ao menos 2 (dois) metros do paciente e de não tocar o paciente ou os bebês, no caso da maternidade;

5. Diante das diretrizes adotadas pelo Ministério da Saúde frente aos grupos de risco, não é recomendado visitantes crianças menores de 12 (doze) anos, idosos acima de 65 (sessenta e cinco) anos e pessoas com alguma deficiência na imunidade tais como, transplantados de órgãos sólidos, transplantados de medula óssea, portadores de doenças auto-imunes como Lupus eritematoso sistêmico, artrite reumatoide e outras, bem como portadores de neoplasias em regime de quimioterapia e quaisquer outras enfermidades que se enquadrem como grupo de risco;

6. Visitante e Paciente se declaram cientes que mesmo com todas as medidas de controle adotadas pela SBIBAE, há risco desse visitante ser portador assintomático e transmitir o vírus.

**OBS: TODAS AS ORIENTAÇÕES ACIMA SÃO PASSÍVEIS DE ALTERAÇÃO MEDIANTE O CENÁRIO DA PANDEMIA.**

 **Receber visitas** sem restrição de horário nas 24h, salvo nas hipóteses em que o Paciente expresse desejo em contrário, em razão de restrição médica ou que configure risco à sua segurança ou para terceiros, assim como nas hipóteses em que existam orientações dos órgãos reguladores e administrativos, quanto a limitação de visitas em razão de situações excepcionais.

# Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

Você sabe onde encontrar a Declaração de Direito e Deveres dos Pacientes e Familiares?



ALBERT EINSTEIN  
SOCIÉTÉ BÉNÉFICENTE ISRAËLITA  
HOSPITAL • INSTITUTO PRÍNCIPE • INSTITUTO DE PESQUISA  
Inst. Ensino e Pesquisa Inst. Resp. Social Med. Diag. e Preventiva Prat. Assistencial Diretoria Médica

Bem vindo

PELA SAÚDE

RUMO AO DANO ZERO.

DIÁLOGOS DE SEGURANÇA (COLABORADOR E PACIENTE), SAÚDE, MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

CÓDIGOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA INSTITUCIONAIS

COVID-19

Profilaxia de Raiva Humana

Emergências Infecto-Contagiosas

Dengue | Grupo A | Grupo B

FEBRE AMARELA

Links importantes

- Metas Estratégicas Modus
- Contingência Cemer/Sistemas
- Portal do SGH
- Garantia da Receita Carla Cade
- Educação do Paciente



ALBERT EINSTEIN  
SOCIÉTÉ BÉNÉFICENTE ISRAËLITA  
HOSPITAL • INSTITUTO PRÍNCIPE • INSTITUTO DE PESQUISA

Missão da Sociedade

"Oferecer excelência de qualidade no âmbito da saúde, da geração do conhecimento e da responsabilidade social, como forma de evidenciar a contribuição da comunidade judaica à sociedade brasileira".

Importante

Direitos e Deveres do Paciente em Português

Outras Versões:  
Inglês | Espanhol

Documentação Institucional

Página Inicial

Resursos na Comunidade

Equipamentos, materiais e serviços de apoio para continuidade da assistência após a alta

Material Educacional para o Paciente

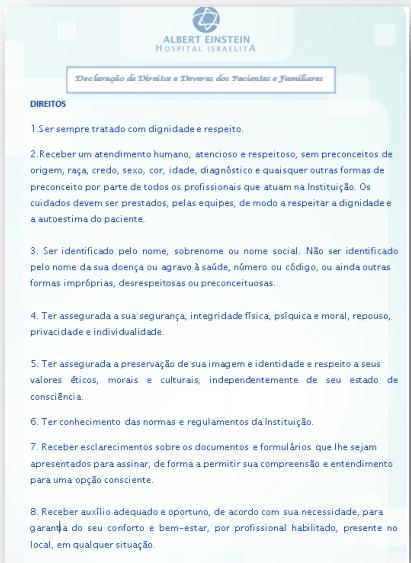
Orientações de apoio ao processo educacional do paciente

Orientação para pacientes, familiares e acompanhantes

Cardiologia

Centro de Intervenção

Centro de Reabilitação



ALBERT EINSTEIN  
HOSPITAL ISRAELITA

Declaração de Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

DIREITOS

1. Ser sempre tratado com dignidade e respeito.
2. Receber um atendimento humano, atencioso e respeitoso, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição. Os cuidados devem ser prestados, pelas equipes, de modo a respeitar a dignidade e a autoestima do paciente.
3. Ser identificado pelo nome, sobrenome ou nome social. Não ser identificado pelo nome da sua doença ou agravos à saúde, número ou código, ou ainda outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.
4. Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
5. Ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.
6. Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição.
7. Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.
8. Receber auxílio adequado e oportuno, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar, por profissional habilitado, presente no local, em qualquer situação.

Para transpor a barreira da linguagem e ser acessível à todos os pacientes, o arquivo está disponível em português, inglês e espanhol

# Acessibilidade

- ⌚ A instituição e os colaboradores devem buscar reduzir as barreiras físicas, linguísticas, culturais e outras barreiras ao acesso e à prestação de serviços.

Alguns exemplos práticos do comprometimento da instituição com a acessibilidade:

- Rampas de acesso em todas as entradas da instituição
- Banheiros acessíveis
- Espaços reservados para pacientes em cadeira de rodas
- Piso tátil para orientação de pacientes com deficiência visual
- Números em Braille nos elevadores
- Tamanho de letras adequadas na comunicação visual
- Comitê de acessibilidade que realizar mapeamento periódico para verificar adequação dos ambientes.



Instruções e resumos de alta.

- ⌚ Todos os materiais educativos e de orientação devem ser acessíveis e em linguagem de fácil compreensão.



## Dicas de boas práticas para transpor as barreiras de acesso ao cuidado

### **Barreira auditiva:**

- Falar de maneira pausada, clara e olhar para o paciente para que ele possa fazer leitura labial.

Obs.: mantendo distanciamento preconizado e garantindo que o paciente está utilizando máscara, é possível retirar a máscara rapidamente para orientação.

- Certifique-se que o paciente está com o aparelho auditivo, caso o paciente faça uso.

### **Barreira visual:**

- Identificar se o paciente utiliza óculos e garantir que esteja utilizando.
- Dar preferência a materiais educativos em áudio.
- Escrever no Quadro Informativo com letra maiores
- Falar de maneira calma e clara
- Identificar o acompanhante do paciente para auxiliar na leitura de materiais.

### **Barreira física:**

- Garantir que o espaço esteja livre e sem obstáculos no caminho que possam dificultar o deslocamento do paciente
- Dê preferencia para conversar com o paciente na mesma altura que ele se encontra.



# Barreira Linguística

## E quando o paciente é internacional e não fala português, como proceder?

O Centro de Apoio ao Paciente Internacional (CAPI) pode auxiliar esse paciente durante sua jornada no HIAE e Unidades Avançadas.

Principais atividades do CAPI que auxiliam o paciente internacional:

- Indicação médica segundo os dados de idiomas do cadastro médico ;
- Agendamento de consultas;
- Auxílio no agendamento de exames e de agendamento de visita na maternidade;
- Auxílio ao setor de orçamento cirúrgico de pacientes particulares;
- Informações gerais como: tipo de tratamentos oferecidos no HIAE, login/senha para resultado de exames, envio de contas/Nota Fiscal por e-mail, dados bancários para pagamento de contas, solicitação de prontuário médico e cópia de resultado de exames, declarações de atendimento/pagamento em inglês, entre outras.
- Contato com consulado/empresa para verificar a possibilidade de disponibilização de intérprete.
- Contam com o apoio da equipe da hospitalidade que tem profissionais bilingues.
- Direitos e Deveres em inglês e espanhol, assim como existem alguns Termos de consentimento e materiais educativos em inglês.

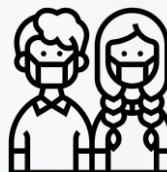
### Contatos para acionamento do CAPI

Telefone: +55 11 2151-1301

Plantão: +55 11 97211-7981

E-mail: [international@einstein.br](mailto:international@einstein.br)

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira das 7h às 18h (exceto feriados)



# Respeito aos Valores do Paciente

É direito do paciente receber assistência com respeito aos seus valores culturais, éticos, morais e religiosos.

Boas práticas na assistência para respeitar os valores culturais e religiosos:

- Evite expor suas opiniões e valores pessoais para o paciente.
- Esteja sempre atento aos valores pessoais do paciente e familiar.
- Seja solícito às demandas do paciente e caso não saiba como proceder, compartilhe com a liderança local.

Ex 1: O paciente pode solicitar visita de um líder espiritual ou religioso.

Ex 2: O paciente pode desejar acender uma vela, entretanto por segurança somente é permitido o uso de velas elétricas.

- Esteja atento às especificidades de cuidado de cada religião, valores culturais e espirituais.

Ex 1: Cuidados específicos com alimentação do paciente que é vegano, casher, halal.

Ex 2: Adequar quando possível a assistência aos horários de rezas de algumas religiões.

## Atenção!

Em caso de dúvida sobre o que é permitido na instituição entre em contato com o setor da Hospitalidade(celular corporativo: 996327591), setor da Experiência do Paciente(ramal:78378) ou Supervisão Administrativa.



# Acesso as Informações do Paciente

A instituição e colaboradores devem garantir a privacidade do paciente e a confidencialidade do cuidado e das informações.

Como posso garantir a privacidade e confidencialidade?

- 💡 Na Admissão questione ao paciente quem será seu parceiro do cuidado que poderá participar da rotina de cuidados e compartilhará as decisões clínicas.
- 💡 Não converse sobre a condição clínica dos pacientes em ambientes públicos(elevadores, refeitórios, restaurantes, etc)
- 💡 Apenas inicie um procedimento com autorização do paciente e com presença das pessoas que o paciente permitir.
- 💡 Ao conversar com o paciente sobre sua condição clínica, exames, procedimentos/tratamentos, transporte, garanta que apenas as pessoas autorizadas pelo paciente estão no ambiente.
- 💡 Nunca divulgue informações do paciente por telefone ou via aplicativo de mensagem de texto.
- 💡 Devem ter acesso as informações escritas e verbais, apenas os profissionais envolvidas na assistência ao paciente.
- 💡 Não deixe o prontuário do paciente aberto quando não estiver utilizando.



# Parceiro do cuidado



- Na Avaliação Inicial de Enfermagem tem o campo para registrar o **Parceiro do Cuidado** que é a pessoa indicada pelo paciente para participar de todo o processo de orientação, educação e cuidados diários.
- Essa informação é importante para a transição segura desde a admissão até a alta do paciente, além de garantir o seu direito e autonomia na decisão da pessoa que participará do seu cuidado.

Avaliação Inicial de Enfermagem - Teste Ti Imagem

Informações gerais

Por: Fabiana da Silva - 37490/CREFIGO

Antecedentes - E

Quesita Atual

Paciente apresenta Trauma?

Barreiras da Comunicação

Idioma

Procedência do paciente

Acompanhado por

Nome do acompanhante

Quem o paciente indica para ser o seu Parceiro do Cuidado (Responsável em participar do seu cuidado em relação a educação, orientação, cuidados diários).

**IMPORTANTE:** o conceito de  
Parceiro do Cuidado é diferente do  
Responsável Legal.

Quem o paciente indica para ser o seu Parceiro do Cuidado  
(Responsável em participar do seu cuidado em relação a  
educação, orientação, cuidados diários).

# Acesso as Informações do Paciente



Você Sabia?

É direito do paciente ter acesso as informações que constam em seu prontuário.

Quando o paciente solicitar as informações do seu prontuário como devo proceder?

- Consulta ao prontuário: Quando o paciente quer consultar o prontuário, é dever do profissional abrir com seu login e senha e mostrar ao paciente/parceiro do cuidado. Atenção: Esteja sempre ao lado.
- Cópia do prontuário: para que o paciente tenha a cópia do prontuário, é necessário que ele preencha uma solicitação ao SAME.
- Open Notes: é um projeto que está em andamento em que o paciente poderá acessar as informações de seu prontuário em tempo real pelo app Meu Einstein.



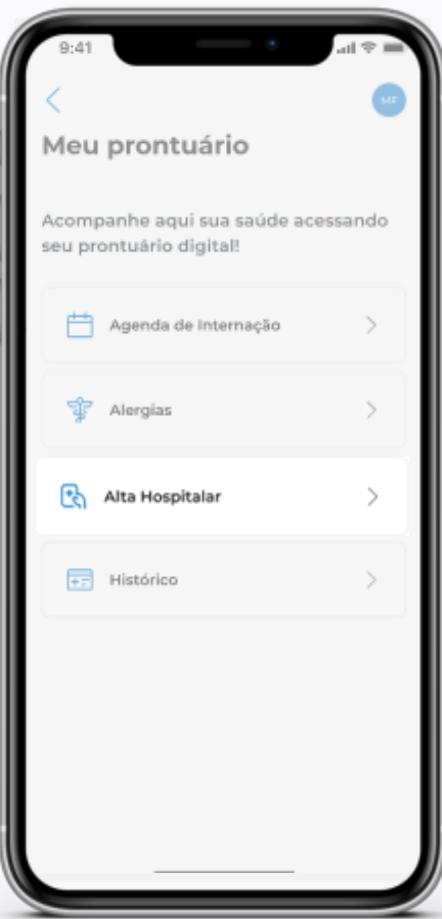
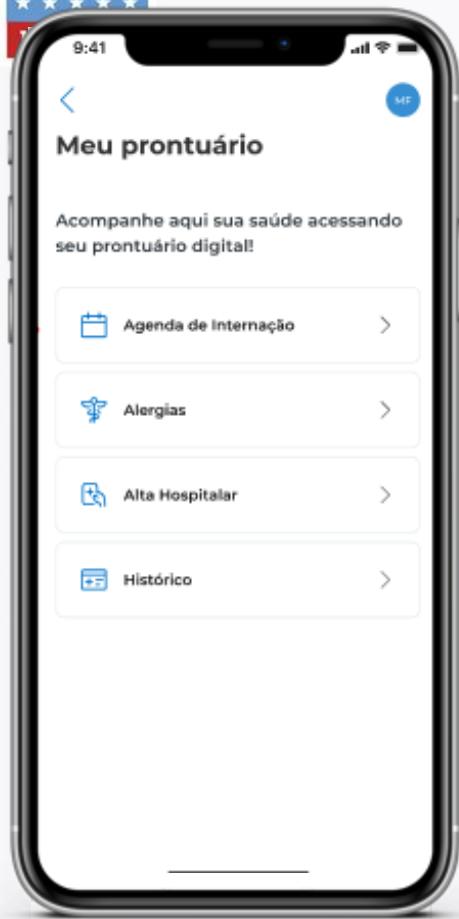
A partir de 04/2021 já está disponível no APP Meu Einstein as informações de Alergias, Resumo de alta médica e de enfermagem, Histórico de medicação e procedimentos. Essa novidade trará maior autonomia para o paciente para consultar as informações que constam em seu prontuário.

Durante o ano de 2021, novas funcionalidades serão liberadas no APP Meu Einstein. Fiquem atentos aos comunicados.





# Open Notes (Prontuário aberto) – App Meu Einstein



# Proteção dos bens dos pacientes contra roubos ou perdas

O hospital tem algumas estratégias para proteger os bens dos pacientes contra roubos ou perdas

- ⌚ Todo apartamento tem disponível um cofre que o paciente pode utilizar para proteger seus pertences, sendo orientado o uso na admissão .
- ⌚ O apartamento é lacrado nos momentos de ausência do paciente pela equipe segurança ou transporte e deve ser solicitado pela equipe assistencial.

- ⌚ Pacientes sem condições de assumir a responsabilidade por seus bens ( PA, UTI sem acompanhante ou centro cirúrgico) a central de segurança é acionada para guarda dos bens dos pacientes, sendo listados em formulário específico com testemunha
- ⌚ Paciente é informado no momento da internação sobre prevenção de estelionato durante a internação.
- ⌚ Quando o paciente comunicar sobre uma tentativa de estelionato, deve-se direcionar o caso para a Central de Segurança.



# Proteção do paciente contra violência

A instituição e os colaboradores devem zelar pela proteção do paciente.

O que caracteriza Violência?

É o “uso intencional de força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade que resulte ou tenha possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação”

Quem pode suspeitar de um caso de vitimização?

Qualquer profissional de saúde que identificar algum caso suspeito de vitimização é responsável por dar inicio ao fluxo institucional para quebra do ciclo de violência.



**ALBERT EINSTEIN**  
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA  
HOSPITAL • ENSINO • PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

Type Documental
Política Administrativo
Política de Vitimização
Política de vitimização, negligência, discriminação ou outras formas de violência contra pessoas

**INTRODUÇÃO**

A SBIBAE tem a preocupação em identificar, avaliar e notificar órgãos competentes, com a perspectiva de atuar na prevenção, promoção da saúde e na quebra do ciclo da violência. Um protocolo específico é seguido pela equipe multiprofissional, para desencadear ações posteriores que visam:

1. Garantir a segurança da pessoa;
2. Cumprir com a legislação vigente;
3. Identificar condições de risco que exijam tratamento imediato;
4. Documentar a ocorrência através das notificações aos órgãos competentes.

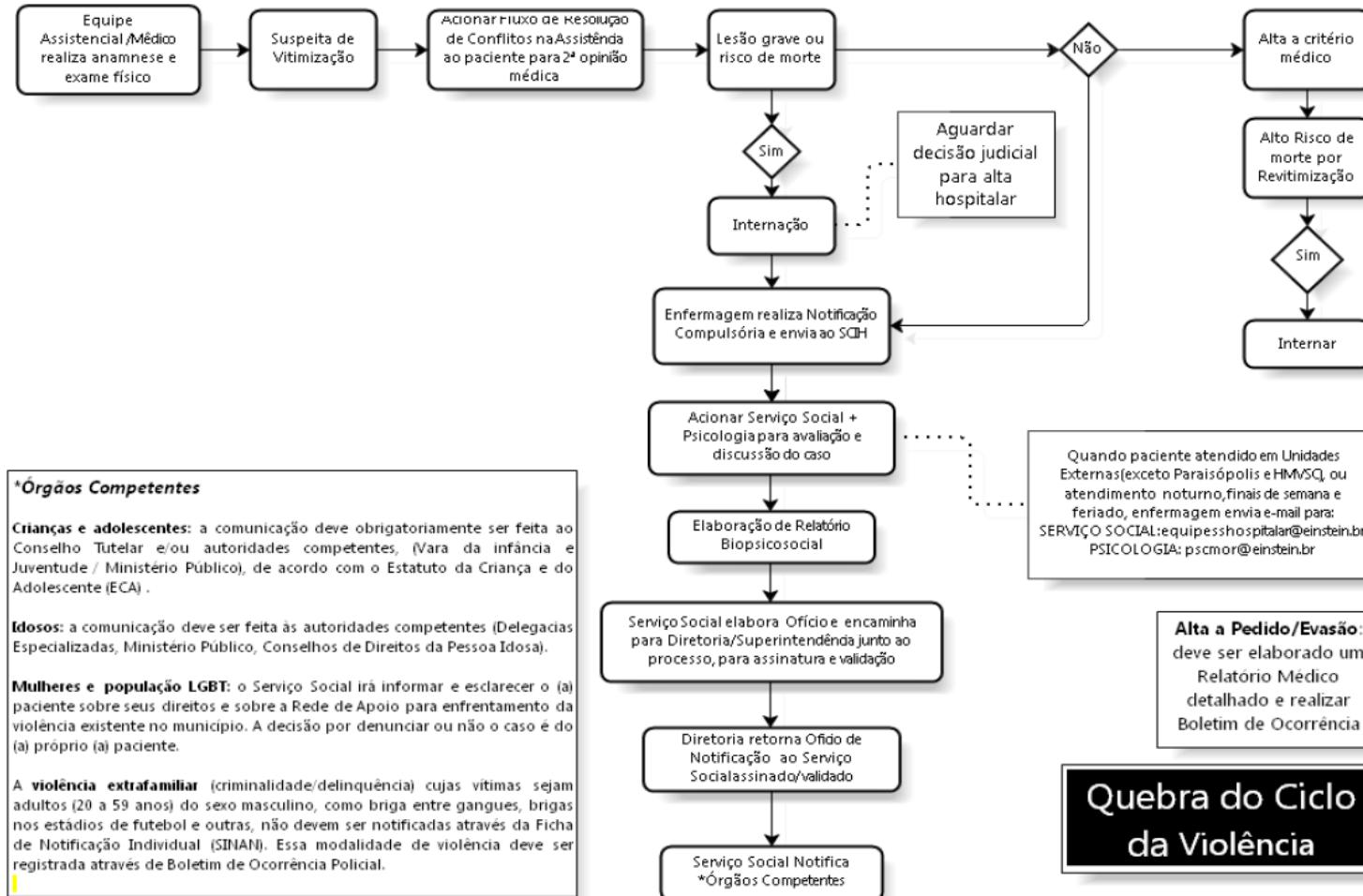




Processo 1

## Fluxo de atendimento

### Política de vitimização, negligência , discriminação e outras formas de violência contra pessoas



# Direito de interromper e recusar tratamento

- Os pacientes (ou aqueles que legalmente podem tomar decisões por eles) têm o direito de não aceitar um tratamento ou um cuidado proposto pela equipe médica ou multiprofissional a qualquer momento.
- O paciente (ou aqueles que legalmente podem tomar decisões por ele) tem direito de decidir sobre a interrupção de serviços de ressuscitação e a recusa ou retirada de tratamentos que sustentam a vida.
- Os pacientes (ou aqueles que legalmente podem tomar decisões por eles) devem ter sido informados sobre as alternativas possíveis, todos os riscos, consequências potenciais e responsabilidades dessa decisão.
- É necessário que o paciente (ou aqueles que legalmente podem tomar decisões por ele) assine o termo de recusa.
- Pacientes em fase final de vida ou em cuidados paliativos: devem ser respeitadas as diretivas antecipadas de vida.

	<b>HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN</b>	Paciente: _____ Num. Admissão: _____ Prontuário: _____ Num. Leito: _____
<b>RECUSA A PROCEDIMENTO, TRATAMENTO OU MEDICAÇÃO</b>		
<p>Data: ___ / ___ / ___ Hora: ___ : ___</p> <p>Eu, _____, fui informado(a) de que o procedimento, tratamento e/ou medicação _____ paciente (ou responsável legal) do Hospital Israelita Albert Einstein, fui informado(a) de que o procedimento, tratamento e/ou medicação _____</p> <p>Foi recomendado para mim (ou meu responsável) pelo(a) Dr.(a) _____ Fui informado(a) que este procedimento, tratamento e/ou medicação é necessário porque: _____</p> <p>O meu médico(a) também me informou que os riscos relativos à recusa da realização do procedimento, tratamento e/ou medicação são os seguintes: _____ Mesmo tendo sido informado(a) e compreendido a importância da realização desse procedimento, tratamento e/ou medicação, eu(o) recuso. Ficam sentos o Hospital e o corpo clínico de todas as responsabilidades em decorrência da minha recusa.</p> <p><input type="checkbox"/> Paciente    <input type="checkbox"/> Responsável          Assinatura: _____ Nome em letra de forma: _____          Grau de Parentesco: _____ Identidade de ns: _____          Tradutor (se necessário): _____ Identidade de ns: _____          Razão pela qual o paciente não assinou a recusa (a ser preenchido pelo responsável pelo paciente): _____</p> <p>A testemunha confirma que a assinatura é do: <input type="checkbox"/> Paciente    <input type="checkbox"/> Responsável          Assinatura: _____ Nome em letra de forma: _____          Identidade de ns: _____</p> <p><b>Deve ser preenchido por médico:</b>          Declaro que informei o paciente e/ou seu responsável legal sobre todos os riscos aos quais estará exposto em função da sua decisão, bem como todas as orientações e explicações necessárias.          Médico/ Dentista: _____ CRM/CRO: _____ Data: ___ / ___ / ___ Hora: ___ : ___</p>		

# Direito de cuidado compassivo no final de vida

A assistência aos pacientes em cuidado de fim de vida deve ser adequada às suas necessidades individuais. Isso inclui:

- Avaliação e Gerenciamento da dor até atingir o score aceitável de dor.
- Avaliação na admissão do risco paliativo pela enfermeira responsável.
- Avaliação e classificação do risco pela equipe de cuidado paliativo.
- Apoio da equipe de cuidados paliativos quanto ao manejo de sintomas de difícil controle em paciente em cuidado de fim de vida, bem como o suporte para a família e paciente durante esse processo.

The screenshot shows a software application window titled "Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico". On the left, there is a sidebar with various medical categories: "Acessos Drenos e Sondas", "Administração de Hemocomponentes...", "Anatomia", "Anestesia", "Avaliação de Riscos", "Risco Nutricional", "Risco Paliativo", "Risco para Complicações Intravasculares", "Risco para Dor de Difícil Controle", "Risco para LP - Escala de Braden", "Avaliação de Sistemas", and "Balanço Hídrico". The "Risco Paliativo" section is currently selected. A modal dialog box is open over the main window, titled "Risco Paliativo". It contains fields for "Fatores de Risco Paliativo" and "Classificação do risco paliativo". The "Fatores de Risco Paliativo" section has several checkboxes, one of which is highlighted with a red border. The "Classificação do risco paliativo" section includes fields for "RP - Avaliado por", "RP - Data hora avaliação", "RP - Conduta", and "Conduta - HMVSC".

This screenshot shows another instance of the "Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico" software. The sidebar categories are identical to the previous screenshot. The "Risco Paliativo Oncológico" section is selected. A modal dialog box is open, titled "Risco Paliativo Oncológico". It displays a date range from "07/03/20" to "06/03/20" and a time range from "12:22 BRT" to "18:40 BRT". Below this, there is a list of risk factors under the heading "Risco Paliativo Oncológico". One specific item, "Doença metastática / refratária", is checked and highlighted with a red border. Other items listed include "Sintoma não controlado", "Impossibilidade de receber o tratamento", "Expectativa de vida < ou = a 6 meses", "Comorbidade(s) severas", and "Auxílio na tomada de decisão / entendimento".

The final screenshot shows the same software interface. The sidebar categories remain the same. The "Protocolo de Gerenciamento da dor" section is selected. A modal dialog box is open, titled "Protocolo de Gerenciamento da dor". It lists various pain management topics: "Benefícios do controle da dor", "Comunicar se dor", "Dor aguda", "Dor crônica", "Equipamento de PCA", "Escala de dor", "Intervenções farmacológicas na dor", "Intervenções não farmacológicas na dor", "Manejo de PCA", "Uso da PCA", and "Outros". The first few items in the list are highlighted with a red border.



# Experiência do Paciente

A SBIBAE tem diversas maneiras de captar a satisfação e percepção do paciente ao longo da jornada de cuidado.

## Como conhecemos a percepção do paciente?

- Envio de pesquisa pós atendimento aos pacientes
- O paciente e família podem fazer manifestações espontâneas de forma presencial, contato telefônico, email, WhatsApp ou pelo formulário de pesquisa disponível nos totens.
- Conselhos consultivos de pacientes e familiares

## Como é monitorada a percepção do paciente?

- A liderança tem acesso ao portal da Hfocus (empresa parceira) com dados do NPS (medida de fidelização do paciente) e índices de percepção do paciente.
- As gerências das áreas tem acesso a base de manifestações do SAC.
- Acompanhamento do Dashboard da Experiência do Paciente que direciona as melhorias que impactam na percepção do paciente.



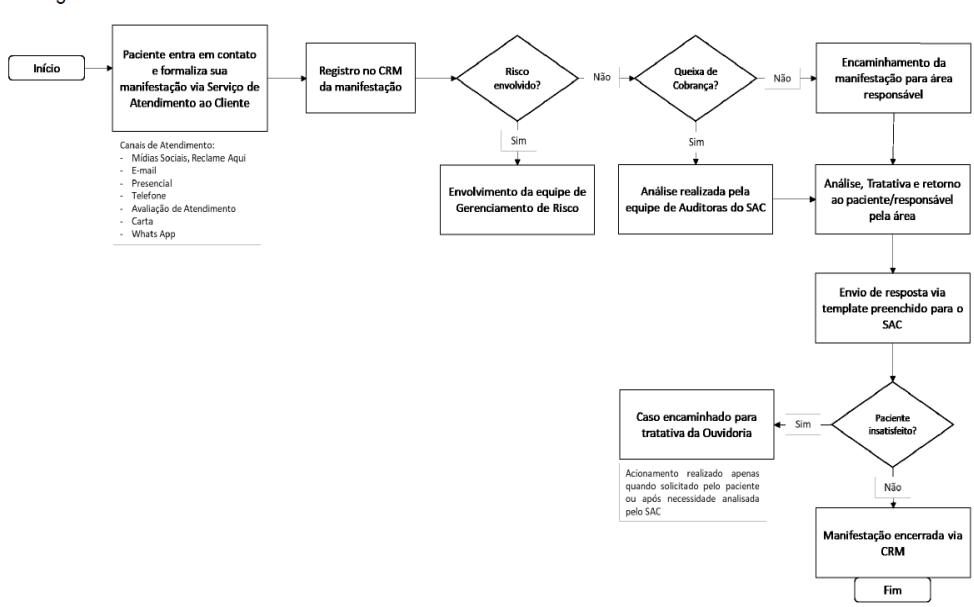
Experiência do Paciente - Sociedade	Pesos	Experiência do Paciente - Sociedade										Acum. 2020	
		Média 3 anos	Meta 2021				Real						
			80%	90%	100%	110%	120%	jan/20	fev/20	mar/20			
Satisfação dos Pacientes-Sociedade(NPS)	70%	78,4	77,4	77,9	78,4	78,9	79,4	78,4	78,1	83,0	79,8	●	
Avaliação da alimentação na internação(índice)	5%	78,7	76,0	78,0	80,0	82,0	84,0	76,0	77,0	79,0	77,3	●	
Prontidão da equipe de enfermagem(índice)	5%	74,1	74,0	77,0	80,0	83,0	86,0	71,4	74,2	73,8	73,1	●	
Educação e engajamento do Paciente	5%	75,3	74,0	77,0	80,0	83,0	86,0	76,0	72,7	84,1	77,6	●	
Pacientes utilizando bomba de PCA com registro no prontuário referente a reavaliação da dor em até 1h(%)	5%	50	55,0	65,0	75,0	85,0	95,0	62,0	21,0	58,0	47,0	●	
Queixas por 1000 Passagens(índice)	5%	4,7	4,0	3,9	3,8	3,7	3,6	3,05	4,1	4,5	3,9	●	
Queixas de cobrança por 1000 passagens(índice)	5%	1,5	1,4	1,3	1,2	1,1	1,0	1,0	1,2	2,0	1,4	●	

# Experiência do Paciente

## O que acontece quando a percepção é negativa?

- Quando é identificado uma percepção negativa pela avaliação de satisfação (HFOCUS) ou manifestação espontânea é iniciado um fluxo de análise que é conduzido pelo Serviço de experiência do paciente/família(SAC), analisado pela área responsável e realizada a devolutiva ao paciente.

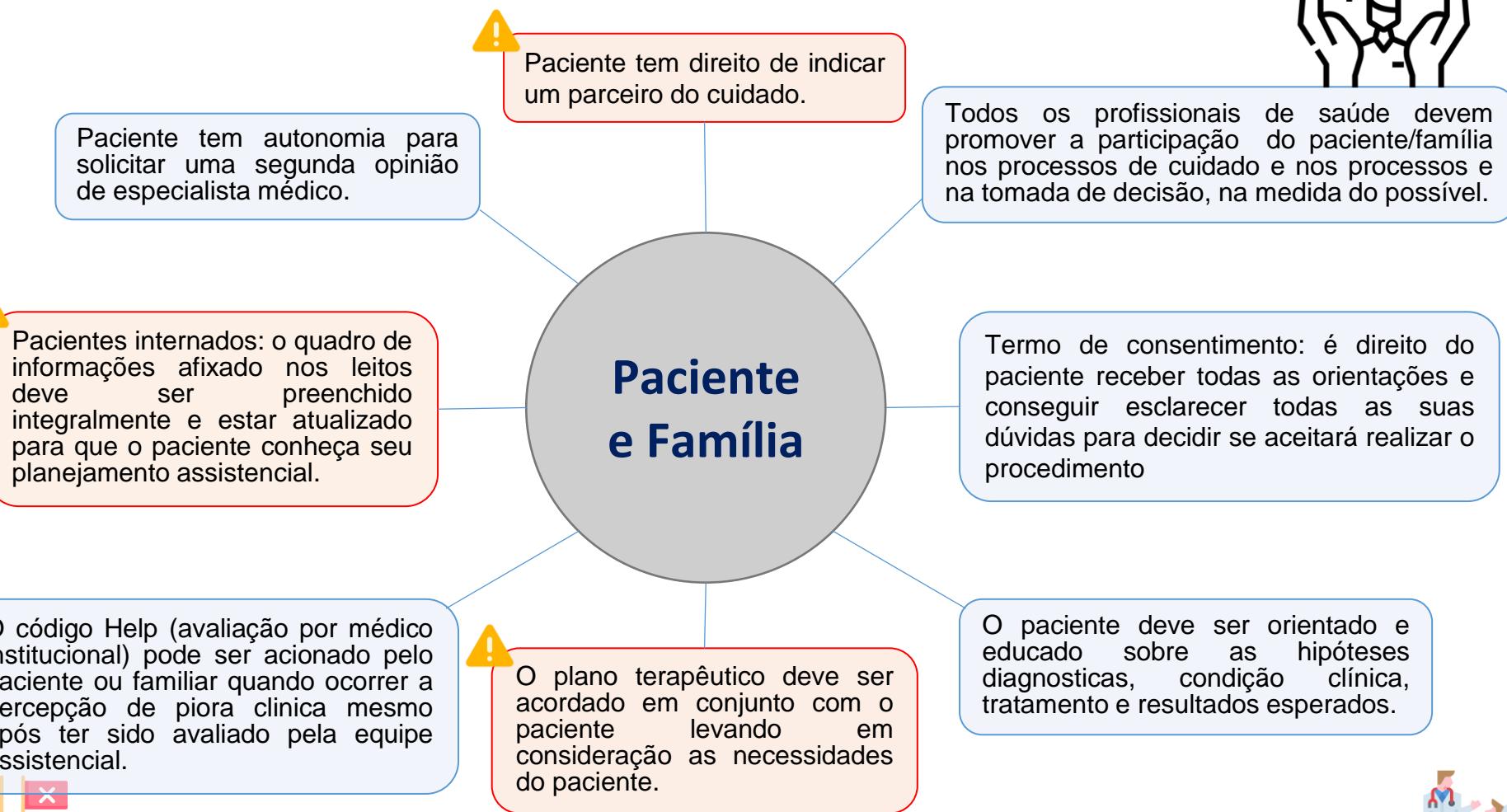
Fluxograma do Processo



- Quando é identificado um score baixo nos itens monitorados no Dashboard de Experiência do Paciente as áreas responsáveis são acionadas para discutir ações institucionais para melhorar a experiência do paciente.
- As áreas de atendimento são responsáveis em primeira instância para resolver os questionamentos/reclamações dos pacientes e familiares.

**Importante!** A percepção do paciente é construída a cada ponto de contato durante sua jornada assistencial, nesse contexto é responsabilidade de todos que o paciente tenha uma experiência positiva do serviço.

# Participação do paciente e família no cuidado



# Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)

O paciente tem direito de participar como protagonista do seu tratamento e uma das principais formas de envolvê-lo em suas decisões assistenciais é via consentimento informado.

## ● Para quais procedimentos é necessário aplicar TCLE?

O TCLE deve ser aplicado antes da realização do qualquer procedimento com potencial de dano ou agravo à saúde. Isso inclui:

- Procedimento cirúrgico de qualquer porte
- Procedimentos invasivos diagnóstico ou terapêuticos
- Anestesia de todos os tipos, com exceção das locais
- Transfusão de hemocomponentes



## ● Quem é responsável por aplicar o TCLE ?

A responsabilidade de aplicar o TCLE é do profissional que irá realizar o procedimento ou de um membro sua equipe apto a realiza-lo, ou seja, que tenha conhecimento para tirar dúvidas técnicas.



## ● Quais informações devem conter no TCLE ?

- a) A doença que motivou o procedimento
- b) O nome do tratamento proposto ou procedimento
- c) O nome do profissional que realizará o procedimento ou cirurgia proposta
- d) Potenciais benefícios e desvantagens
- e) Alternativas possíveis
- f) A probabilidade de sucesso
- g) Possíveis problemas relacionados à recuperação
- h) Possíveis resultados de não realização do procedimento ou cirurgia.



# Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)

## Boas Práticas na aplicação do TCLE:

- ⌚ Escolha um ambiente privativo e silencioso para que o paciente/ familiar possa ler o TCLE com calma e ouvir as explicações necessárias.
- ⌚ Preencha todas as informações pendentes do TCLE. Exemplo: diagnóstico e/ou hipótese diagnóstica, nome do profissional que irá realizar o procedimento etc. Termos sem data e horário não tem valor jurídico.
- ⌚ Não é correto simplesmente entregar o termo para que o paciente leia e assine! Explique os elementos mínimos de maneira pausada e calma.
- ⌚ Questione ao paciente se há alguma dúvida e em caso afirmativo reforce as informações necessárias.
- ⌚ Após todas dúvidas sanadas, caso o paciente/familiar opte por consentir com o procedimento, um deles deve preencher o nome, documento de identificação, grau de parentesco (para familiares) e assinar o TCLE.

### Atenção!

O paciente tem direito de solicitar informações adicionais sobre o profissional de saúde antes de assinar o TCLE.

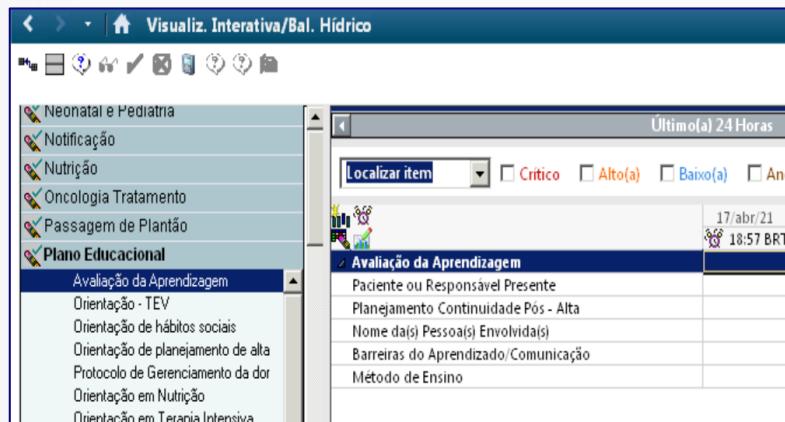
- Quando a solicitação for referente ao médico, pode-se consultar o cadastro médico ou o departamento de prática médica( ramal:73026).
- Quando a solicitação for referente ao profissional da enfermagem ou da equipe multidisciplinar, pode-se direcionar o questionamento para que a liderança respectiva possa responder. A liderança poderá encontrar as informações no PGP ou no prontuário funcional, nesse ultimo caso deve ser solicitada a informação para o RH.

# Educação do Paciente

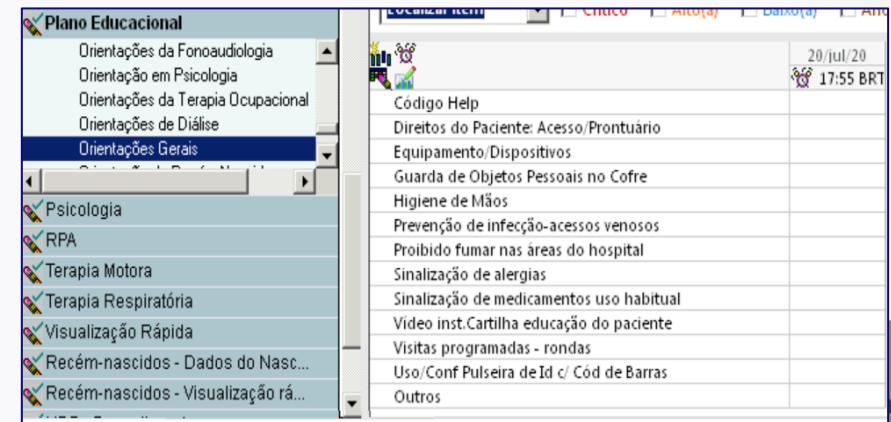
A educação do Paciente e Família é um **processo interativo com abordagem multidisciplinar** que visa identificar as necessidades de orientação, **educação para autocuidado**, proporcionando o envolvimento do **paciente, família** ou de qualquer pessoa que o paciente escolha para ser seu **parceiro no cuidado**.

No plano educacional devem ser registrados: as barreiras de aprendizagem, avaliação de aprendizagem, e método de ensino, reconhecendo:

- O nível educacional do paciente e família, o grau de instrução e barreira linguística
- As limitações físicas e cognitivas do paciente
- As barreiras emocionais e a motivação para o aprendizado.



The screenshot shows a software application window titled "Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico". On the left, there's a sidebar with icons and a list of categories: Neonatal e Pediatria, Notificação, Nutrição, Oncologia Tratamento, Passagem de Plantão, and Plano Educacional. Under "Plano Educacional", there are several sub-options: Avaliação da Aprendizagem, Orientação - TEV, Orientação de hábitos sociais, Orientação de planejamento de alta, Protocolo de Gerenciamento da dor, Orientação em Nutrição, and Orientação em Terapia Intensiva. The main panel displays a table titled "Último(a) 24 Horas" with columns for "Localizar item", "Criticó", "Alto(a)", "Baixo(a)", and "Anon". Below this, there's a section titled "Avaliação da Aprendizagem" with sub-items: Paciente ou Responsável Presente, Planejamento Continuidade Pós - Alta, Nome da(s) Pessoa(s) Envolvida(s), Barreiras do Aprendizado/Comunicação, and Método de Ensino. The date 17/abr/21 and time 18:57 BRT are shown at the bottom right of the main panel.



The screenshot shows a software application window titled "Plano Educacional". On the left, there's a sidebar with icons and a list of categories: Orientações da Fonoaudiologia, Orientação em Psicologia, Orientações de Terapia Ocupacional, Orientações de Diálise, Orientações Gerais, Psicologia, RPA, Terapia Motora, Terapia Respiratória, Visualização Rápida, Recém-nascidos - Dados do Nasc..., and Recém-nascidos - Visualização rá... The main panel lists various educational topics: Código Help, Direitos do Paciente: Acesso/Prontuário, Equipamento/Dispositivos, Guarda de Objetos Pessoais no Cofre, Higiene de Mâos, Prevenção de infecção-acessos venosos, Proibido fumar nas áreas do hospital, Sinalização de alergias, Sinalização de medicamentos uso habitual, Video inst.Cartilha educação do paciente, Visitas programadas - rondas, Uso/Conf Pulseira de Id c/ Cód de Barras, and Outros. The date 20/jul/20 and time 17:55 BRT are shown at the top right of the main panel.



# Métodos de Ensino

Os Métodos de ensino devem ser cuidadosamente **selecionados para atender às necessidades de aprendizagem do paciente**. São eles:

- Orientação individualizada ao paciente frente às necessidades identificadas
- Anotação do plano de cuidados no quadro do paciente
- Aulas em grupo para pacientes ambulatoriais
- Explicações podendo disponibilizar ao paciente folhetos, manuais, vídeos e demonstração de procedimentos
- **Plano terapêutico** acordado com o paciente.

Utilize o **Teach-Back** para garantir que o paciente compreendeu.

1. Utilize um tom de voz adequado e evite estabelecer uma relação de desigualdade na conversa.
2. Utilize uma linguagem bastante simples, explique o motivo pelo qual você irá educá-lo sobre a condição dele.
3. Após fazer sua explicação peça para que o paciente explique com suas próprias palavras o que ele entendeu.
4. Não reprenda ou envergonhe o paciente. Faça questões abertas.

5. Se o paciente não conseguir te explicar com as palavras dele de maneira correta a informação que você passou, então você deve reexplicar.
6. Utilize material informativo, desenhe, faça anotações que o paciente possa levar com ele, isto facilita o processo de aprendizagem.
7. Documente a resposta do paciente após utilizar a metodologia do Teach -Back.



## Educação e Participação do paciente e família no cuidado

The screenshot shows the e-Health system's main menu on the left with various modules like SBAR, Passagem de Plantão, Atividades / Intervenções, Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico, and Workflow. The Workflow module is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the top right. The central workspace shows a 'Workflow' tab with sub-tabs 'Evolução', 'Alta', and 'Admissão'. A blue box highlights the 'Plano Terapêutico Multiprof.' tab. A large blue callout box on the right provides instructions: 'Como abrir um novo formulário para preenchimento?' and 'Siga os passos ① e ②'. Step ① is 'Clicar no símbolo “+”' (Click on the '+' symbol) with an arrow pointing to the '+' icon in the 'Plano Terapêutico: Metas do Cuidado' section. Step ② is 'Clicar sobre “Plano Terapêutico: Metas...”' (Click on 'Plano Terapêutico: Metas...') with an arrow pointing to the title of the same section. Below these steps, there are sections for 'Atualizar Plano Terapêutico' and 'Planos Terapêuticos Anteriores (0)'. A red arrow also points from the 'Workflow' menu item to the 'Workflow' tab in the central area.



O plano terapêutico foi reformulado para facilitar o acesso e o registro.

## **Atenção:**

- Existe somente um formulário de plano terapêutico para cada paciente.
  - Todos os profissionais registram no mesmo formulário do plano terapêutico.
  - Os profissionais devem adicionar e atualizar informações no mesmo formulário.
  - O plano terapêutico deve ser accordado com o paciente.



# Educação e Participação do paciente e família no cuidado

- A atualização deve ser diária ou na vigência de qualquer alteração.
- O preenchimento é de responsabilidade do Enfermeiro e da equipe multiprofissional quando pertinente.
- Não esqueça de questionar o paciente sobre o que é importante para ele.
- Pergunte e anote como ele gostaria de ser chamado
- Esteja atento ao Farol de Satisfação.
- Preencha todos os campos do Quadro.

Nome do(a) paciente: Henrique

Como gosto de ser chamado(a): Regimina

Coordenador(a): Enfermeiro(a): Henrique

Enfermeiro(a): Henrique

Aux. / Téc. de enfermagem: Yôsé

Fisioterapeuta/TO: CR

Nutricionista/FONO: Ana

Acompanhante familiar: Regimina

Data: 10/02/23

Plano de cuidado:

- PRÓXIMA TROCA DO CURATIVO VAGINAL
- FISIOTERAPIA NO UÉITO ATÉ'

Exames: Dieta: GERAL

Farol da satisfação:

- Insatisfieta
- Parcialmente satisfieta
- Satisfieta

Minhas mensagens:

O que importa para mim?

Bom Dia :)

Atentar para:

- PREVENÇÃO DE QUEDA
- PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO
- MUDANÇA DE DECUBITO DE 2/2 HORAS

ALBERT EINSTEIN

Todos os profissionais devem higienizar os mãos antes de entrar em contato com o paciente.

Nome do(a) paciente: Henrique

Como gosto de ser chamado(a): Regimina

Coordenador(a): Enfermeiro(a): Henrique

Enfermeiro(a): Henrique

Aux. / Téc. de enfermagem: Yôsé

Fisioterapeuta/TO: CR

Nutricionista/FONO: Ana

Acompanhante familiar: Regimina

Data: 17/02/21

Plano de cuidado:

Plano de cuidados no Centro de Reabilitação

troca de curativos diárias LF

Aplicação de Isentherapia em 17/02

Exames: Dieta: GERAL

Farol da satisfação:

- Insatisfieta
- Parcialmente satisfieta
- Satisfieta

Minhas mensagens:

O que importa para mim?

Fazer a cirurgia para

crianças serão por pressão

Mensagens e fotos:

Boa Reabilitação!

Atentar para:

- PREVENÇÃO DE QUEDA
- PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO

Outras informações / Minhas dúvidas sobre o meu plano de cuidados

Fisio 10:00 e 18:00

TO 14:00

# Educação e Participação do Paciente

Home Hospital Corporativo Inst. Ensino e Pesquisa Inst. Resp. Social Med. Doc. e Preventiva Prat. Assistencial Diretoria Médica  
Bem vindo

Vacinação contra a GRIPE 2021  
30/03 a 06/05

OUVID

Documentação Institucional Página Inicial

Recurso na Comunidade

Links importantes

Material educacional para o paciente

Orientação para pacientes, familiares e acompanhantes

Material de educação separado por especialidade

Farmácia  
Fisioterapia  
Fonoaudiologia  
Gastroenterologia  
Maternidade  
MDA  
Neurologia  
Neuropsicologia  
Nutrição  
Oncologia  
Orientação aos religiosos  
Ortopedia  
Pediatria  
Psiquiatria  
Terapia Ocupacional  
Transplantes  
Urgências e Emergências  
Urologia/Nefrologia

## Orientação em outros idiomas

### Fisioterapia

- BIPAP - inglês
- BIPAP - alemão
- CPAP - inglês
- CPAP - alemão
- Orientação para aplicação do gelo - inglês
- Inspirômetro volumétrico (Voldyne®) - inglês
- Orientação uso de Muletas - inglês

### Maternidade

- Gêmeos - inglês
- Orientações para mães - inglês
- Orientações para visitantes da Maternidade - inglês
- Seu bebê e a icterícia neonatal - inglês
- Unidade de cuidados intensivos e intermediários - inglês
- Cuidados ao bebê prematuro - inglês



PACIENTE

Navegue Por

- Status de funcionamento
- Conselho Consultivo
- Aplicativos Einstein
- Planos de saúde
- Horário de visita
- Consentimento Informado
- Palavras
- Paciente Internacional
- Dúvidas Frequentes
- Guias Interativos

Guias interativos

Anestesia em Crianças

Traqueostomia

Jornada da Mulher

No site [www.einstein.br](http://www.einstein.br)  
Estão disponíveis outros conteúdos educativos que podem ser recomendados para o paciente.



# Código Help - pacientes internados

- Na admissão do paciente deve ser apresentado o vídeo institucional que aborda o código Help
- Para reforço durante a internação pode ser entregue e explicado o Folder do Código Help.

## HIAE CARTILHA CODIGO HELP 2020-v02



- Para reforço durante a internação pode ser entregue e explicado o Folder do Código Help.

VOCÊ, como todos os pacientes internados no Einstein, tem o seu médico titular, responsável pela sua internação. Mas o que acontece se ele não estiver presente e houver um evento que exija intervenção imediata?

Caso ocorra uma piora inesperada do quadro clínico, a primeira coisa a fazer é **chamar o enfermeiro da unidade**.

Se identificar uma situação de gravidade e seguindo critérios objetivos, esse profissional acionará um médico do Hospital que irá avaliar o paciente e adotará as condutas emergenciais necessárias.

Depois, se encarregará de contar o médico titular do paciente para comunicar a ocorrência e os procedimentos realizados.

E se você ou seu acompanhante considerarem que a equipe da unidade não valorizou suas preocupações com a possível piora do quadro, demorando a tomar providências?

E se, após o atendimento de emergência, discordarem da conduta adotada ou acreditarem que ela foi insuficiente?

É para essas situações excepcionais que o Einstein criou o **CÓDIGO HELP**. Afinal, somos uma instituição centrada no paciente e o consideramos um parceiro nos cuidados.

**Como funciona o CÓDIGO HELP?**

- Ligue para 11-2151-7777 ou pelo telefone do quarto do hospital para o Ramal 7777.
- Informe que o assunto se trata do 'Código Help', o nome do paciente, o nome de quem está falando, caso seja o acompanhante/familiar, e o número do leito/quarto.
- Em até 15 minutos, um médico do Hospital estará no quarto para avaliar a situação, esclarecer dúvidas ou tomar as providências que julgar necessárias.

**O folder deve ser solicitado via mercado eletrônico.**

Código de compra: Adulto 310483 , Pediátrico 311092

# Informações sobre Doação de Órgãos e Tecidos

Quando há diagnóstico de morte encefálica, a Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplante (CIHDOTT) deve ser notificada para avaliar a indicação.

- Quando **não** há contraindicação clínica, o enfermeiro da CIHDOTT realizará a entrevista com a família do doador para apresentar a possibilidade de doação
- São oferecidas todas as informações sobre o processo de doação, como quanto tempo vai demorar, como funciona a captação, o destino dos órgãos, preservação da identidade do doador e do receptor, reconstituição do corpo, orientações quanto ao velório e enterro, entre outras informações.
- A entrevista deve acontecer na sala da família, com presença de um representante da assistência e deve ser esclarecido que a doação é uma opção, garantindo que não haja nenhuma forma de pressão.
- Importante: somente o cônjuge e parente de até segundo grau na linha reta (pai, mãe, avô e avó) ou colateral (irmão e irmã) podem assinar o termo de consentimento.

71749 - Horário: 7h às 17h (Seg à Sex) -  
após direcionar para celular 9.7623-5991  
ou 9.9922-2359 (inclusive noturno,  
feriados e finais de semana)

No PGP está disponível o treinamento sobre o processo de doação de órgãos.

The screenshot shows a dark-themed user interface for an online training course. At the top, the file path '20\_DOACAO\_ORG\_VD' is visible. The main title 'Processo de Doação de órgãos' is displayed in large, bold, white font. To the right of the title is a stylized blue play button icon inside a monitor frame. At the bottom left, there is a small 'Gratis' label. At the bottom center, two buttons are visible: 'Iniciar Treinamento' (in a blue bar) and 'Quero Participar!' (in a white bar). The overall theme is professional and informative.





# Dúvidas?



**Qualidade e Segurança do Paciente**

**E-mail:** [segurancaemsaudade@einstein.br](mailto:segurancaemsaudade@einstein.br)

**Ramal:** 72682





**ALBERT EINSTEIN**  
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

