



Joint Commission
INTERNATIONAL
2021



Cuidado Centrado no Paciente

Capítulo PCC



Esse Capítulo tem objetivo de orientar boas praticas 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.**

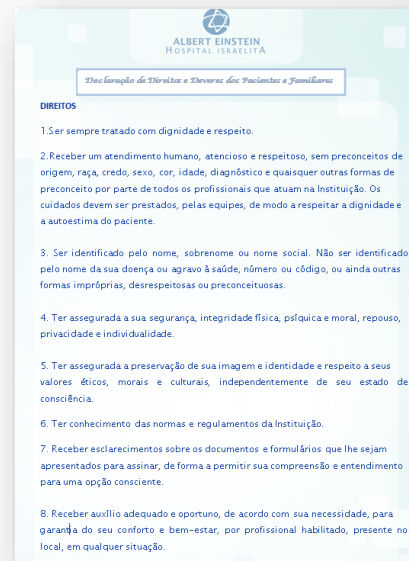
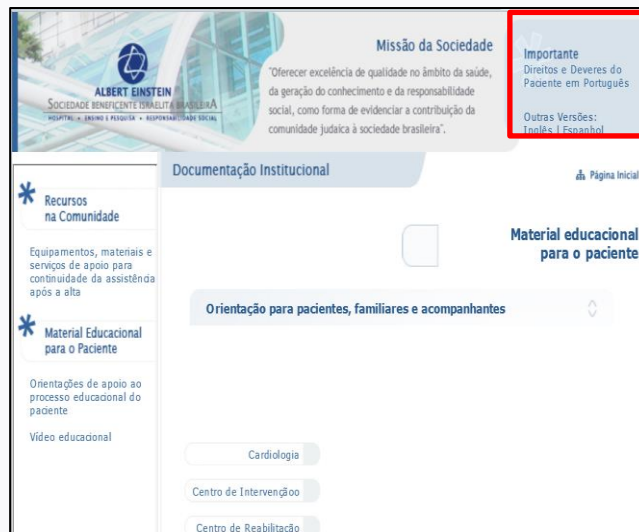
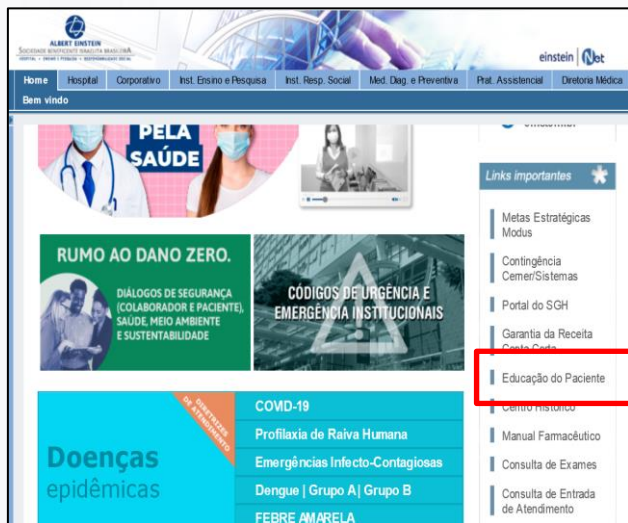
OBS: TODAS AS ORIENTAÇÕES ACIMA SÃO PASSÍVEIS DE ALTERAÇÃO MEDIANTE O CENÁRIO DA PANDEMIA.



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?



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 roda
- 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.



- ⦿ 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:

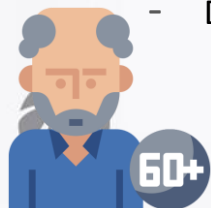
- Falar de maneira pausada, clara e olhar para o paciente para que ele possa fazer leitura labial.
- Obs.: mantendo distanciamento preconizado e garantindo que o paciente está utilizando máscara, é possível retirar a máscara rapidamente para orientação.
- Certifique-se que o paciente está com o aparelho 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 preferência 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

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 as 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 as 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.

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).

Avaliação Inicial de Enfermagem Geral - Teste Triagem

Executado em: 14/07/2020 10:53 BRT Por: Fabiana da Silva - 37400/CREFITO

Informações gerais

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?

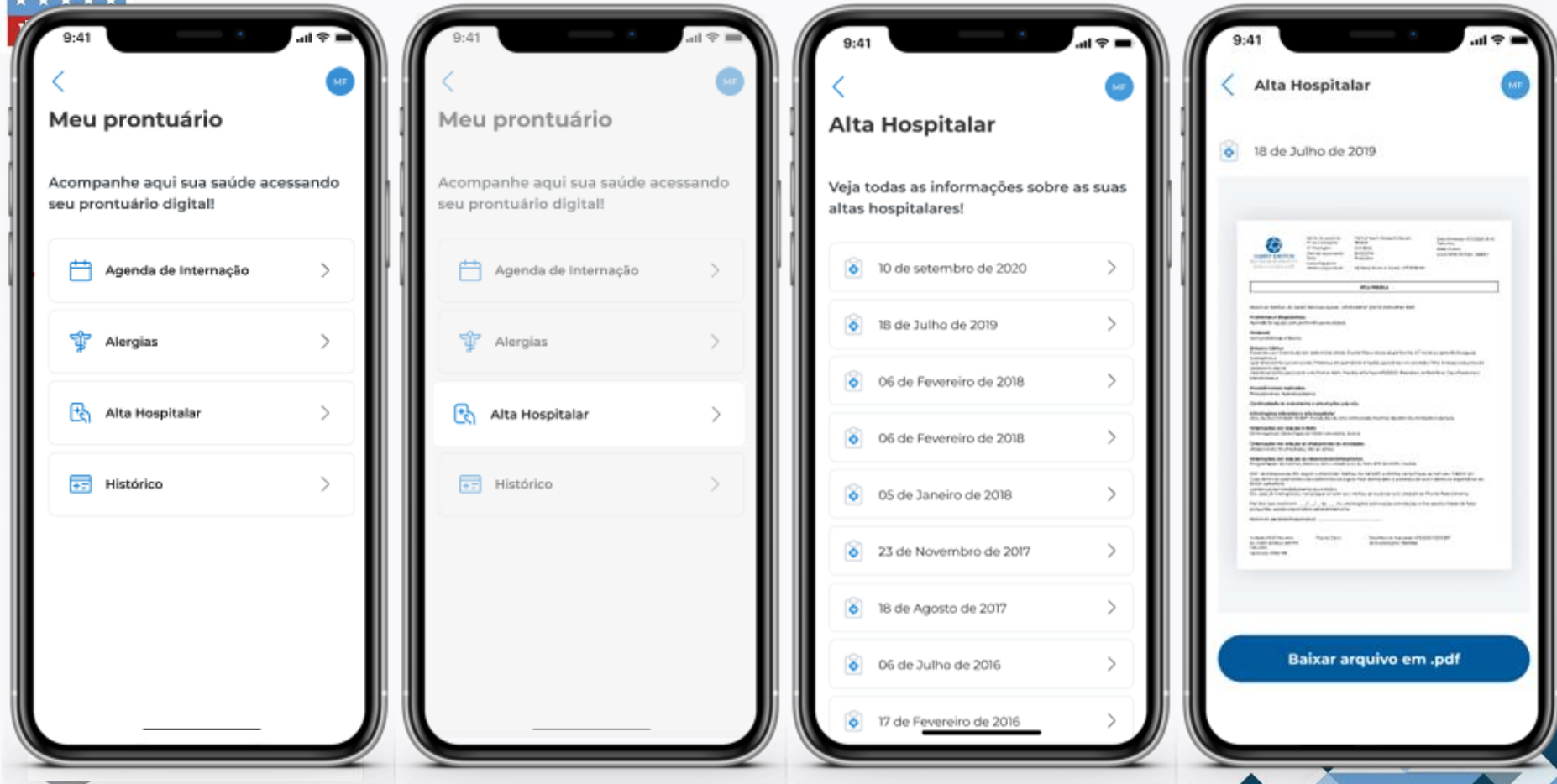
- Consulta ao prontuário: Quando o paciente quer consultar o prontuário, é dever do profissional abrir com seu login e senha e mostrar ao paciente/parceiro do cuidado. Atenção: Esteja sempre ao lado.
- Cópia do prontuário: para que o paciente tenha a cópia do prontuário, é necessário que ele preencha 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.

NEW

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.



Alerta HIAE
Estelionatários
aplicam golpes
solicitando por
telefone depósitos
por tratamentos. Não
deposite, comunique
enfermeiro e a
segurança 2151-1111

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 início ao fluxo institucional para quebra do ciclo de violência.



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

Tipo Documental
Política Administrativa
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:

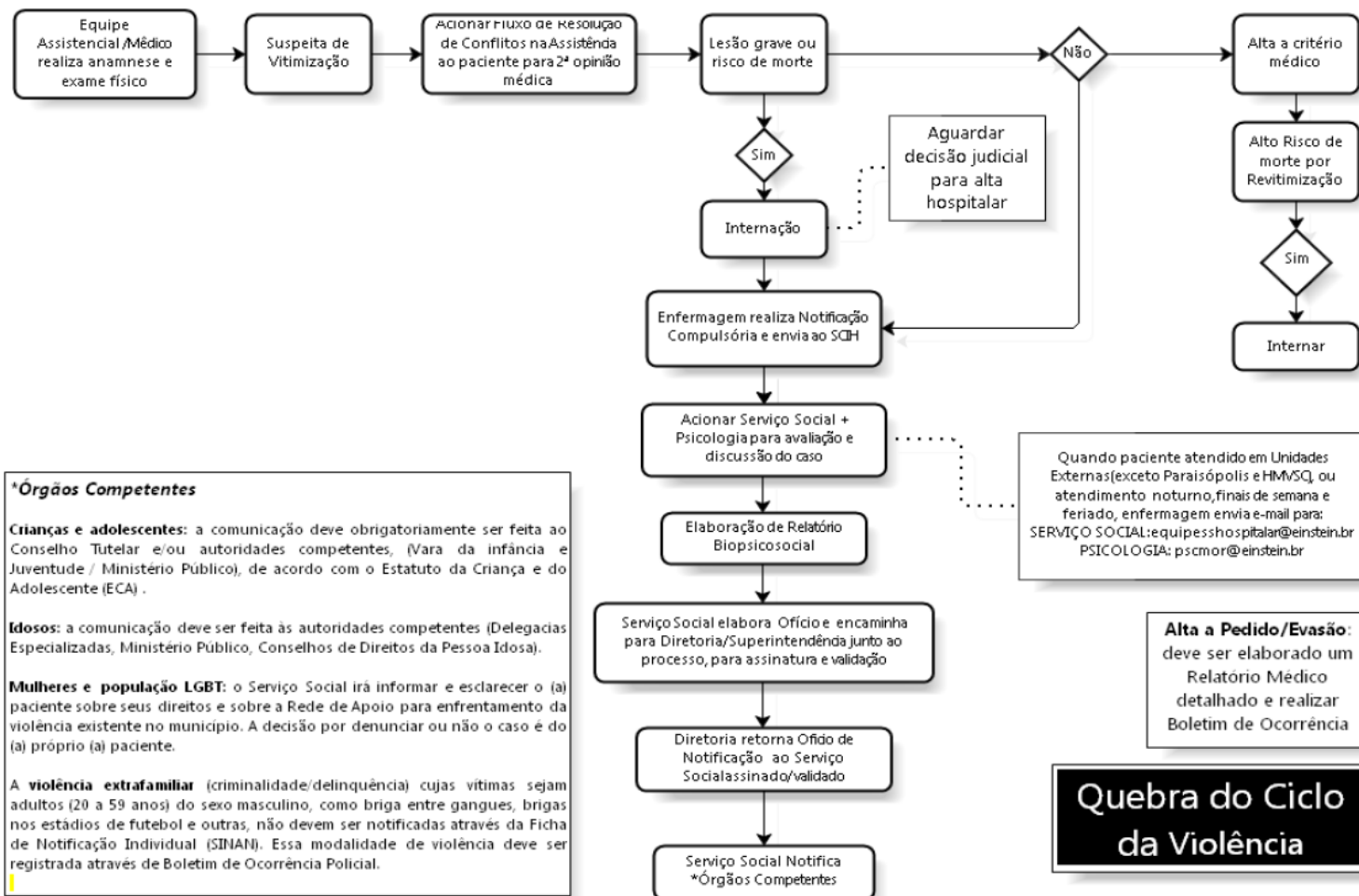
1. Garantir a segurança da pessoa;
2. Cumprir com a legislação vigente;
3. Identificar condições de risco que exijam tratamento imediato;
4. Documentar a ocorrência através das notificações aos órgãos competentes.





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


Processo 1



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.





HOSPITAL ISRAELITA
ALBERT EINSTEIN

RECUSA A PROCEDIMENTO, TRATAMENTO
OU
MEDICAÇÃO

Paciente: _____

Num. Admissão: _____

Prontuário: _____ Num. Leito: _____

RECUSA A PROCEDIMENTO, TRATAMENTO OU MEDICAÇÃO

Data: ____/____/____ Hora: ____:____

Eu, _____, paciente (ou responsável legal) do Hospital Israelita Albert Einstein, fui informado(a) de que o procedimento, tratamento e/ou medicação _____

foi recomendado para mim (ou meu responsável) pelo(a) Dr(a): _____

Fui informado(a) que este procedimento, tratamento e/ou medicação é necessário porque: _____

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(a) recuso. Ficam isentos o Hospital e o corpo clínico de todas as responsabilidades em decorrência da minha recusa.

[] Paciente [] Responsável

Assinatura: _____ Nome em letra de forma: _____

Grau de Parentesco: _____ Identidade nº: _____

Tradutor (se necessário): _____ Identidade nº: _____

Razão pela qual o paciente não assinou a recusa (a ser preenchido pelo responsável pelo paciente): _____

A testemunha confirma que a assinatura é de: [] Paciente [] Responsável

Assinatura: _____ Nome em letra de forma: _____

Identidade nº: _____

Deve ser preenchido por médico:

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: ____:____

Direito de cuidado compassivo no final de vida

A assistência aos pacientes em cuidado de fim de vida deve ser adequada as 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.

Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico

Último(a) 24 Horas

Localizar item ☐ Crítico ☐ Alto(a) ☐ Baixo(a) ☐ Anormal ☐ Não autenticado

15/abr/21 19:42 BRT

Risco Paliativo

Fatores de Risco Paliativo

Classificação do risco paliativo

RP - Avaliado por

RP - Data hora avaliação

RP - Conduta

Conduta - HMVSC

Fatores de Risco Paliativo

☐ 0-Sem risco

☐ 1-Doença com alto risco de morte

☐ 2-Ajuda parcial/total para AVDs

☐ 3-Não RCP, IOT, outras limitações

☐ 4-BI morfina, fentanil, midazolam, propofol

Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico

Último(a) 24 Horas

Localizar item ☐ Crítico ☐ Alto(a) ☐ Baixo(a) ☐ Anormal ☐ Não autenticado ☐ Sinalizado

Resultado Comentários Sinal... Data Executado por

15/abr/21 12:22 BRT 20:00 BRT 18:40 BRT

Risco Paliativo Oncológico

Risco Paliativo Oncológico

Risco Paliativo Oncológico

☒ Doença metastática / refratária

☒ Sintoma não controlado

☐ Impossibilidade de receber o tratamento

☐ Expectativa de vida < ou = a 6 meses

☐ Comorbidade(s) severa(s)

☐ Auxílio na tomada de decisão / entendimento

Visualiz. Interativa/Bal. Hídrico

Último(a) 24 Horas

Localizar item ☐ Crítico ☐ Alto(a) ☐ Baixo(a) ☐ Anormal

15/abr/21 19:08 BRT

Protocolo de Gerenciamento da dor

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

Outros



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, e-mail, 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.



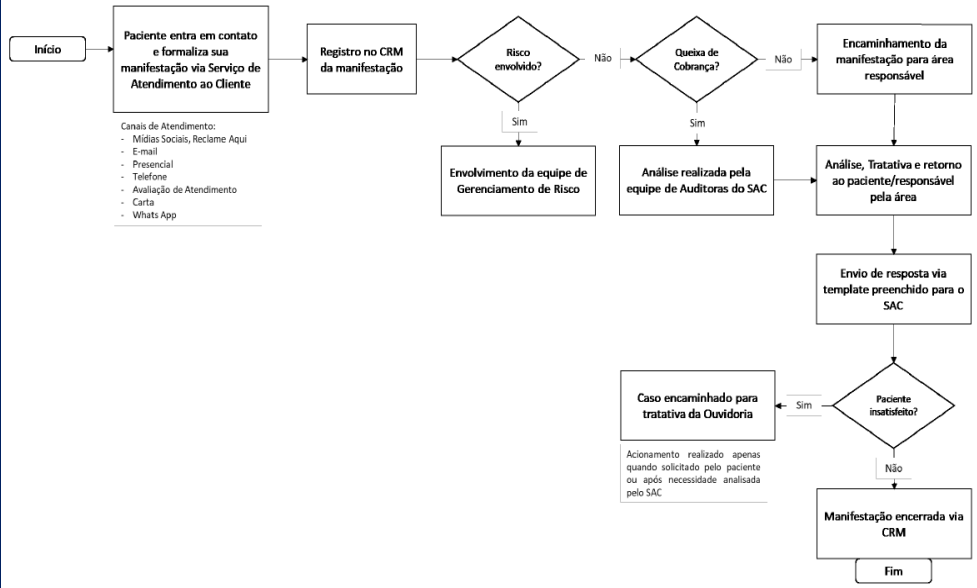
Experiência do Paciente - Sociedade	Experiência do Paciente - Sociedade											
	Pesos	Média 3 anos	Meta 2021					Real			Acum. 2020	
			80%	90%	100%	110%	120%	jan/20	fev/20	mar/20		
Satisfação dos Pacientes-Sociedade(NPS)	70%	78,4	77,4	77,9	78,4	78,9	79,4	78,4	78,1	83,0	79,8	
Avaliação da alimentação 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



⚠ Paciente tem direito de indicar um parceiro do cuidado.

Paciente tem autonomia para solicitar uma segunda opinião de especialista médico.

Todos os profissionais de saúde devem promover a participação do paciente/família nos processos de cuidado e nos processos e na tomada de decisão, na medida do possível.

Paciente e Família

⚠ Pacientes internados: o quadro de informações afixado nos leitos deve ser preenchido integralmente e estar atualizado para que o paciente conheça seu planejamento assistencial.

Termo de consentimento: é direito do paciente receber todas as orientações e conseguir esclarecer todas as suas dúvidas para decidir se aceitará realizar o procedimento

O código Help (avaliação por médico institucional) pode ser acionado pelo paciente ou familiar quando ocorrer a percepção de piora clínica mesmo após ter sido avaliado pela equipe assistencial.

⚠ O plano terapêutico deve ser acordado em conjunto com o paciente levando em consideração as necessidades do paciente.

O paciente deve ser orientado e educado sobre as hipóteses diagnósticas, condição clínica, tratamento e resultados esperados.



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.

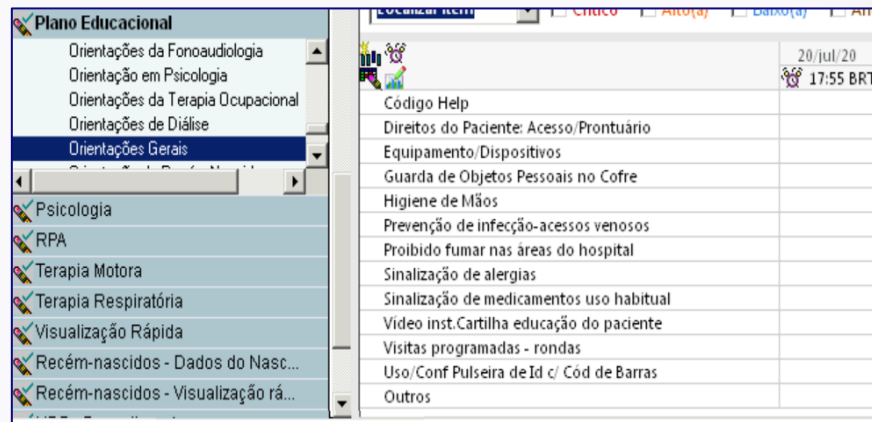
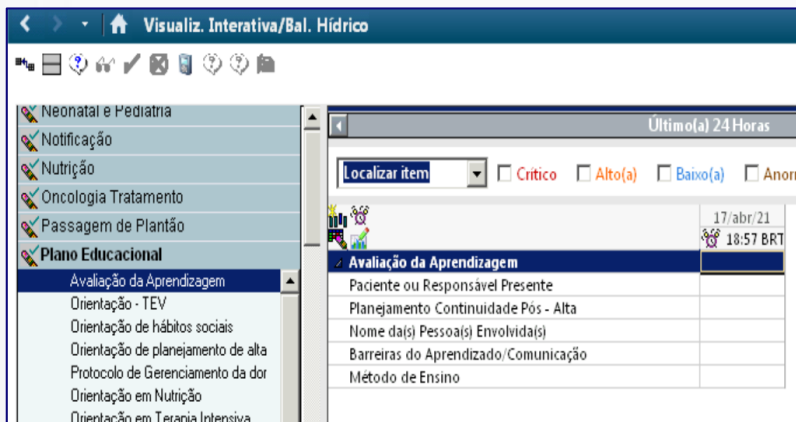
- Quando a solicitação for referente ao médico, pode-se consultar o cadastro médico ou o departamento de pratica médica(ramal:73026).
- Quando a solicitação for referente ao profissional da enfermagem ou da equipe multidisciplinar, pode-se direcionar o questionamento para que a liderança respectiva possa 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.



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 pacientes explique com suas próprias palavras o que ele entendeu.
4. Não repreenda 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 pacientes 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

Resuscitação: Precaução/Precaução aérea, Precaução de contato, Precaução de
Episódio: 27592952|Admissão: 18/out/2018 00:38:00 BRT Alta:<Não - Data de alta>|Data Prov. Alta:
Result. PCR Covid ANTERIOR

Menu

SBAR-Resumo-Alta
Passagem de Plantão
Atividades / Intervenções
Visualiz. Interativa/Bal. Hidrico

Onde foi colocado ?
Prescrições
Alergias
Workflow

Workflow

Como abrir um novo formulário para preenchimento?
Siga os passos 1 e 2

1 Clicar no símbolo "+"

2 Clicar sobre "Plano Terapêutico: Metas do Cuidado"

Plano Terapêutico: Metas do Cuidado

Nenhum resultado encontrado

Atualizar Plano Terapêutico

Planos Terapêuticos Anteriores (0)

ATUALIZAR PLANO TERAPÊUTICO (1)

PLANO TERAPÊUTICO: METAS DO CUIDADO

Planos Terapêuticos Anteriores (0)

Nenhum resultado encontrado

PLANO TERAPÊUTICO : METAS DO CUIDADO						
Profissional	Problema Ativo	Meta	Prazo	Data da Reavaliação	Resultado	Justificativa
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>
<Alfa>				<Data/hora>	<Alfa>	<Alfa>



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 acordado 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: _____ Como gosto de ser chamado(a): _____

Data: 30/08/21

Esta é a equipe que cuida de você neste turno

Coordenador(a) / Mór	Enfermeiro(a)	Aux. / Téc. de enfermagem	Fisioterapeuta/TO	Nutricionista/FONO	Acompanhante familiar
Ma. Feh...	Henrique	Ys...	CR	Ama	Regina

Previsão de alta: / /

Plano de cuidado

- PROXIMA TROCA DO CURATIVO NA...
- FISIOTERAPIA AO LETO AT...

Exames: ☒ Dieta: GEL

Farol da satisfação

Minhas mensagens

O que importa para mim?

Boa Noite 😊

Atentar para:

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

Nome do(a) paciente: _____ Como gosto de ser chamado(a): _____

Data: 17/02/21

Esta é a equipe que cuida de você neste turno

Coordenador(a) / Mór	Enfermeiro(a)	Aux. / Téc. de enfermagem	Fisioterapeuta/TO	Nutricionista/FONO	Acompanhante familiar
Am...	Henrique	Ys...	CR	Ama	Regina

Previsão de alta: / /

Plano de cuidado

Terapias no Centro de Reabilitação

Troca de curativos de aris LA

Aplicação de laserterapia em 17/02

Exames: ☒ Dieta: GERAL

Farol da satisfação

Minhas mensagens

O que importa para mim?

Fazer a cirurgia para cicatrizar lesão por pressão

Mensagens e fotos

Boa Recuperação!

Atentar para:

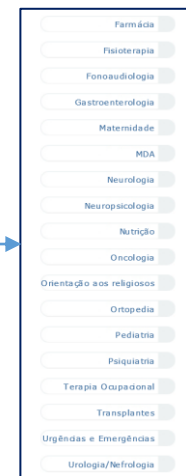
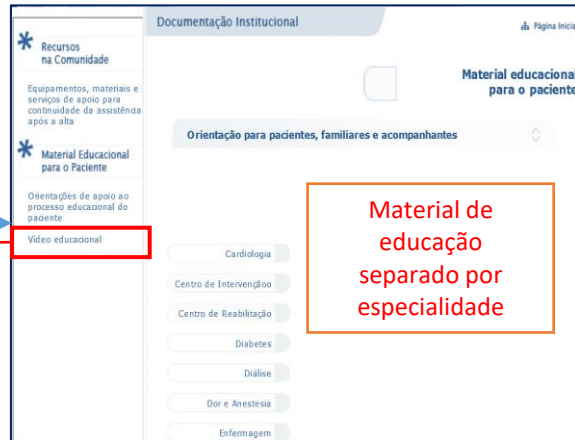
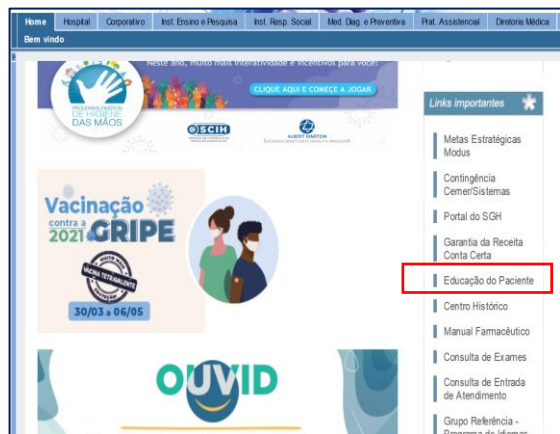
- PREVENÇÃO DE QUEDA
- PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO

Outras informações / Minhas dúvidas sobre o meu plano de cuidados

Fisio 10:00 e 18:00

TO 14:00

Educação e Participação do Paciente



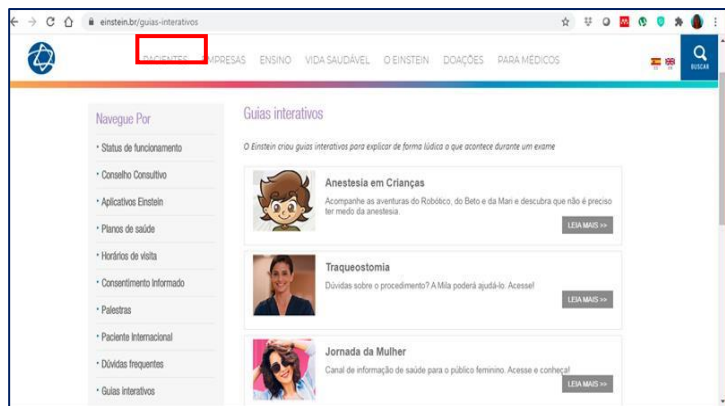
Orientação em outros idiomas

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



No site 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

SEGURANÇA DO PACIENTE



VOÇÊ, 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 contatar 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 avaliarem 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.

O Código Help é mais uma iniciativa do Einstein que mostra o propósito que inspira todo o nosso trabalho:

proporcionar aos nossos pacientes a melhor experiência, com qualidade, segurança e toda a atenção que eles merecem.

Como funciona o CÓDIGO HELP?

• Ligue para 11-251-7777 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.



Dúvidas?



Qualidade e Segurança do Paciente
E-mail: segurancaemsaude@einstein.br
Ramal: 72682





ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA