

CARTILHA DE ORIENTAÇÕES

PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES

Seja bem-vindo ao HRHDS!

Estamos comprometidos em fornecer assistência de qualidade e reconhecemos a importância dos acompanhantes e visitantes no processo de recuperação dos nossos pacientes.

Esta cartilha destina-se a pacientes e seus cuidadores (acompanhantes, familiares e visitantes), e sua finalidade é prestar informações importantes aos usuários de nossos serviços, como práticas que visam o bem-estar e a recuperação do paciente, sendo um instrumento facilitador para a convivência comum no ambiente hospitalar.

SUMÁRIO

03 O QUE O PACIENTE PODERÁ TRAZER

03 PAPEL DO ACOMPANHANTE

04 PAPEL DO CUIDADOR CONTRATADO

05 IDENTIFICAÇÃO DO ACOMPANHANTE E VISITANTE

05 HORÁRIO DE ENTRADA E TROCA DE ACOMPANHANTES E VISITANTES

06 VISITAS

08 HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DOS ACOMPANHANTES

08 HIGIENE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES

09 VESTIMENTA ADEQUADA

09 ALIMENTAÇÃO E HIDRATAÇÃO DO PACIENTE

10 MEDICAMENTOS DE USO DIÁRIO

10 INFORMAÇÕES MÉDICAS

11 AMBIENTE DO QUARTO

12 COMPORTAMENTO

12 CUIDADOS PESSOAIS DO PACIENTE

12 CELULARES E DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS

13 CUIDADO COM BENS PESSOAIS E VALORES.

13 TRANSFERÊNCIAS PARA LEITOS EXTERNOS

13 LEITOS DE RETAGUARDA E LEITOS DE LONGA PERMANÊNCIA

14 ACESSO AOS LAUDOS DOS EXAMES E CÓPIA DO PRONTUÁRIO APÓS ALTA

14 DIREITO DA MULHER À ACOMPANHANTE NOS ATENDIMENTOS

15 QUANDO PROCURAR UM POSTO DE SAÚDE, UPA OU HOSPITAL?

16 OUVIDORIA

17 ALERTA DE GOLPE

18 DESACATO FUNCIONÁRIO PÚBLICO

19 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

01. O QUE O PACIENTE PODERÁ TRAZER

- Traga somente o que for absolutamente necessário. Isso reduz as possibilidades de contaminação.
- Materiais de higiene pessoal. Sugestões: escova de dente, pasta dental, sabonete, shampoo, condicionador, pente, hidratante e desodorante;
- Roupa confortável e adequada para o ambiente hospitalar (pijama com abertura na frente, muda de roupa, roupa íntima, calçado).

02. PAPEL DO ACOMPANHANTE

- Seu principal papel é **dar apoio emocional e conforto ao paciente**. Esteja presente para ouvir, conversar e oferecer incentivo;
- Prestar informações sobre o paciente para a equipe multiprofissional, quando não for possível pelo próprio paciente;
- O acompanhante **deverá ser maior de 18 anos e, preferencialmente, menor de 65 anos**. E estar em boas condições de saúde;
- O acompanhante poderá trazer televisão de, no máximo, 32 polegadas; ventilador de pequeno porte - sendo necessário registrar na portaria central a entrada dos eletrodomésticos [não é autorizado a entrada de cadeiras, roupas de cama (exceto para acompanhantes) eletrodomésticos pelo Pronto-socorro];
- Não é permitido entrar no hospital com alimentos para consumo próprio, muito menos para ofertar aos pacientes;
- Não é permitido ofertar medicamentos, mesmo os de uso domiciliar, ao paciente;
- Não é permitido realizar comércio de qualquer espécie nas dependências do HRHDS.
- **Crianças e adolescentes** deverão entrar somente acompanhadas pelo responsável legal. No HRHDS há entrada de crianças/ adolescentes, de maneira segura, responsável e humanizada em cumprimento da lei nº 14.950/2024. Regulamenta a entrada de crianças/adolescente **até 15 anos** para visita ao paciente internado. O paciente ou a família relata o desejo de receber a visita da criança/adolescente ao Enfermeiro. O Médico, Enfermeiro ou Equipe Multiprofissional avaliam as condições do paciente e da criança. O responsável pela execução deverá emitir o parecer de autorização via sistema SGS/call center à recepção da portaria central para liberação da entrada da criança/adolescente. Proibido a presença de crianças desacompanhadas na recepção durante os horários de visita. Caso detectado alguma alteração comportamental da criança/adolescente com antecedência ou durante a visita, solicitar acompanhamento do serviço de psicologia. A visita da criança/adolescente deverá ser acompanhada por um familiar responsável, mediante apresentação de documento da criança/adolescente. O tempo de visita deve ser curto, de 15 a 20 minutos. No CTI, também segue o horário estabelecido. Nas unidades de Isolamento, Psiquiatria, Pronto Socorro e Centro Cirúrgico, a visita de criança fica vetada.

03. PAPEL DO CUIDADOR CONTRATADO

- Dentro do hospital o cuidador contratado é considerado um acompanhante, este não deve interferir na conduta multiprofissional;
- Cabe ao cuidador contratado o bem estar, apoio na alimentação e auxílio para higiene pessoal do paciente;
- O cuidador contratado deve se restringir ao seu paciente e não ter contato com outros quartos para evitar contaminação cruzada;
- O cuidador contratado não deve utilizar jaleco branco ou uniforme semelhante ao da instituição para não ser confundido com os profissionais do hospital;
- Não deve ter acesso aos materiais, interior do posto de enfermagem e ao prontuário eletrônico do paciente (*Referência: Parecer COREN-SP nº 030/2022*).



04. IDENTIFICAÇÃO DO ACOMPANHANTE E VISITANTE

- Para maior segurança na instituição, todos os acompanhantes e visitantes deverão se identificar na recepção, onde receberão um adesivo que é de uso exclusivo nas dependências do HRHDS e deverá estar visível durante a permanência no hospital. Para Cadastro de acesso na Portaria Central, é obrigatório a apresentação de documento oficial com foto/ ou cartão SUS (Conforme Lei 9.453/97);
- A ausência do adesivo ou de sua visibilidade poderá resultar em abordagem por qualquer profissional que trabalhe no hospital;
- Em caso de descumprimento das regras institucionais, o adesivo será recolhido, bem como a segurança está autorizada a solicitar que o acompanhante se retire das dependências do hospital.
- Toda entrada e saída do hospital deve ocorrer pela Portaria Central, que funciona das 06:00 às 22:00 horas.

05. HORÁRIO DE ENTRADA E TROCA DE ACOMPANHANTES

- Poderá ser realizado das 06:00h às 22:00h, limitando-se a três trocas diárias em todos os setores de internação (enfermarias) e pronto-socorro.



06. VISITAS

Setores de Internação (A,B,C,G e O):

- 1º horário - Das 09:00 às 11:30 horas;
- 2º horário - Das 14:00 às 17:00 horas;
- 3º horário - Das 20:00 às 21:00 horas.
- Nº de visitantes: dois visitantes por horário (um visitante por vez).
- Acompanhantes: TRÊS TROCAS POR DIA (06:00 ÀS 22:00H)

Isolamento:

- Das 14:00 às 14:30 horas.
- Nº de visitante: Um visitante por dia
- Acompanhantes: TRÊS TROCAS POR DIA (06:00 ÀS 22:00H)

Pronto Socorro - Sala de Emergência, Unidade de Dor Torácica (UDT), Sala Amarela Internados:

- Visitas todos os dias. Horário: das 16:00 às 16h30 horas. Nº de visitante: um visitante por dia (passagem de boletim médico - UDT e Sala de Emergência).
- Pacientes observados não recebem visitas. Segue-se a Lei* para quando a necessidade acompanhante.

*Lei nº 10.741 de 01/10/2003/ Lei nº 8.069, 13 de julho de 1990/ Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015

Psiquiatria:

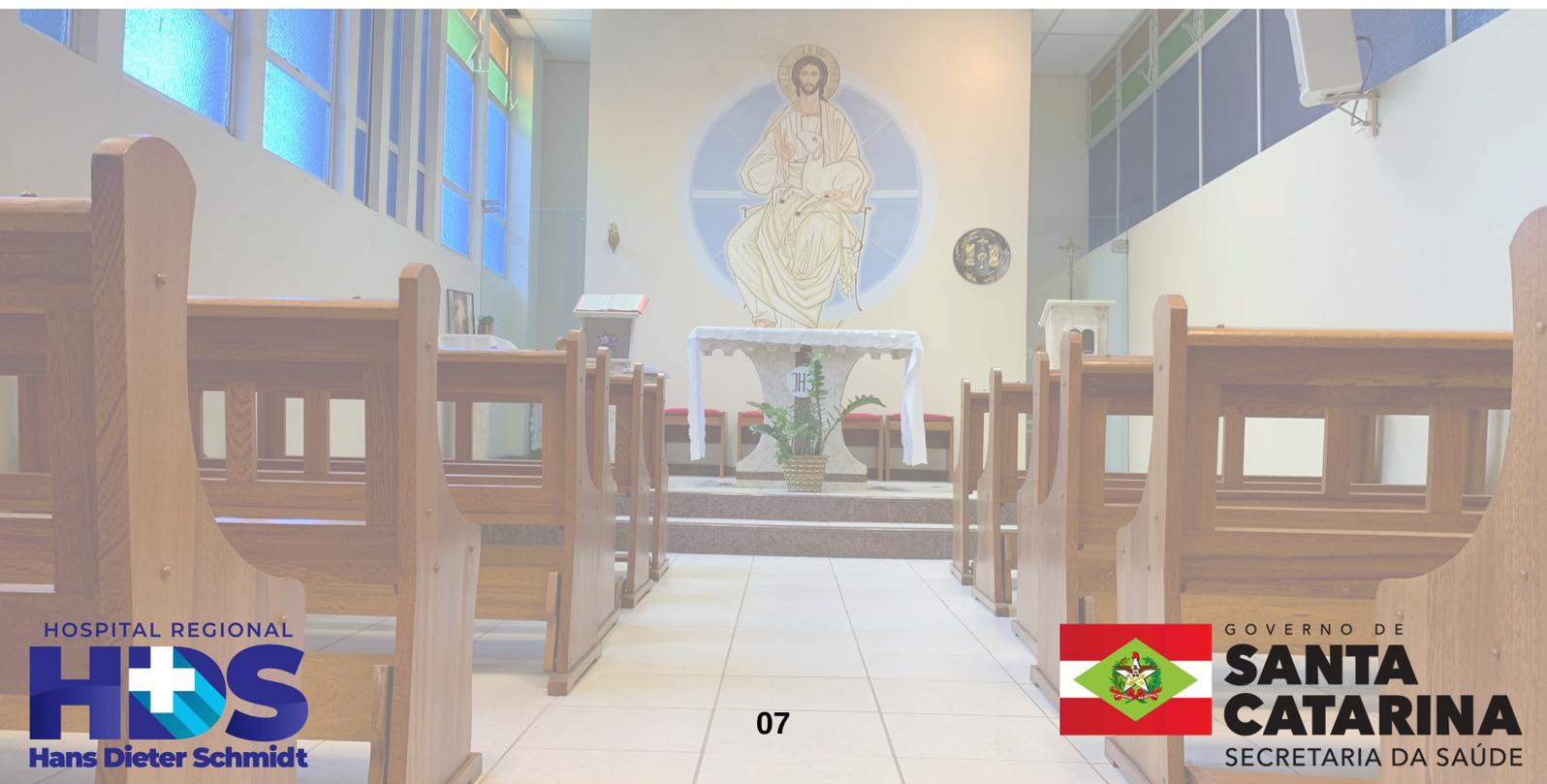
- Visitas todos os dias. Horário: 16:00 às 16:30 horas – leitos masculinos | 16:30 às 17:00 horas – leitos femininos. Nº de visitante: um visitante por dia (passagem de boletim médico).

CTI Clínica e CTI Cirúrgica:

- Visitas 1º horário: 11:30 às 12:00h. 2º horário: 15:00 às 15:30h (passagem de boletim medico). 3º horário: 20:00 às 20:30h. Nº de visitante: 02 visitas por horário.

OBSERVAÇÕES

- **ACOMPANHANTE:** somente para pacientes previstos por lei (menor de 18 anos, maior de 60 anos, deficientes, gestantes ou recomendações feitas pelo médico e/ou enfermagem). É permitida a visita de menores de 12 anos, com autorização da Psicologia, mediante agendamento prévio; somente acompanhadas pelos seus pais ou responsáveis, mediante a apresentação de documento oficial com foto.
- Pacientes que possuem um acompanhante, é permitido um visitante;
- Não será permitida a entrada de visitantes com sintomas gripais. Se estiver resfriado evite visitar pacientes e ao circular pelo hospital utilize máscara descartável, que pode ser solicitada na Recepção Central;
- Não é permitida a entrada de flores e plantas, conforme normas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- **Visita Religiosa:** Será permitido 1 visitante religioso sob demanda do paciente ou da família para qualquer unidade assistencial com apresentação da credencial na Portaria. A liberação será acordada entre a equipe da Recepção e, posteriormente, acontecerá o agendamento com o setor de internação e/ou o Pronto-socorro. A visita é individual (grupos não estão permitidos). Para paciente que se encontra internado nas CTI's e sala de emergência, a visita religiosa deverá ocorrer preferencialmente no horário de visitas do setor. Em caso de intercorrência na unidade, o horário de visita, poderá ser alterado ou suspenso. A visita religiosa não contará como visitante, ficando liberada a entrada do familiar para visita. Não está liberada visita religiosa para evangelização (visitas em todos os setores) na instituição. Não está liberada visita religiosa para evangelização (visitas em todos os setores) na instituição.
- **CAPELA ECUMÊNICA:** 1) Todas as 5^ª às 15:00h: Adoração Santíssimo Sacramento; 2) Todo o terceiro domingo do mês às 10:00h: santa missa. A entrada de menores de idade só será permitida, acompanhada de um adulto responsável, onde após o término da missa deve se dirigir a Portaria Central.



07. HORÁRIO DAS REFEIÇÕES DOS ACOMPANHANTES

- O hospital fornece almoço e jantar para os acompanhantes no refeitório. Para o acompanhante de paciente em isolamento (precauções específicas) é liberado refeição no quarto.

Atenção: somente se dirigir ao refeitório em horário próximo à refeição, para não deixar o paciente desassistido.

- Almoço: das 13:30 às 14:00 horas;
- Jantar: das 18:30 às 19:00 horas.



08. HIGIENE E PREVENÇÃO DE INFECÇÕES

- Lave as mãos regularmente com água e sabão ou use álcool em gel, especialmente antes e após entrar no quarto do paciente;
- Evite tocar no rosto, olhos, nariz e boca sem lavar as mãos;
- Evitar contato com outros pacientes. Mantenha distância física de pelo menos um metro de outros pacientes e acompanhantes;
- Não é permitido o compartilhamento de objetos de uso pessoal entre os pacientes, no intuito de evitar infecções cruzadas;
- As roupas sujas e a toalha molhada do acompanhante devem ser levadas para casa diariamente pelos familiares. O hospital não possui local para higienização e secagem.

- Medidas de precauções específicas: alguns pacientes com determinadas doenças infecciosas necessitam de cuidados especiais. As medidas de precaução específicas podem ser observadas na entrada do quarto, através de sinalização própria (Precaução de Contato, Precaução para Gotículas, Precaução para Aerossóis). Caso o paciente necessite de algum desses cuidados, e tenha alguma dúvida, o familiar deve dirigir-se ao posto de enfermagem do setor para orientações;
- O acompanhante de isolamento (precauções específicas) não deverá sair do quarto com avental e luva, devendo descartar na lixeira de resíduos infectantes.

09. VESTIMENTA ADEQUADA

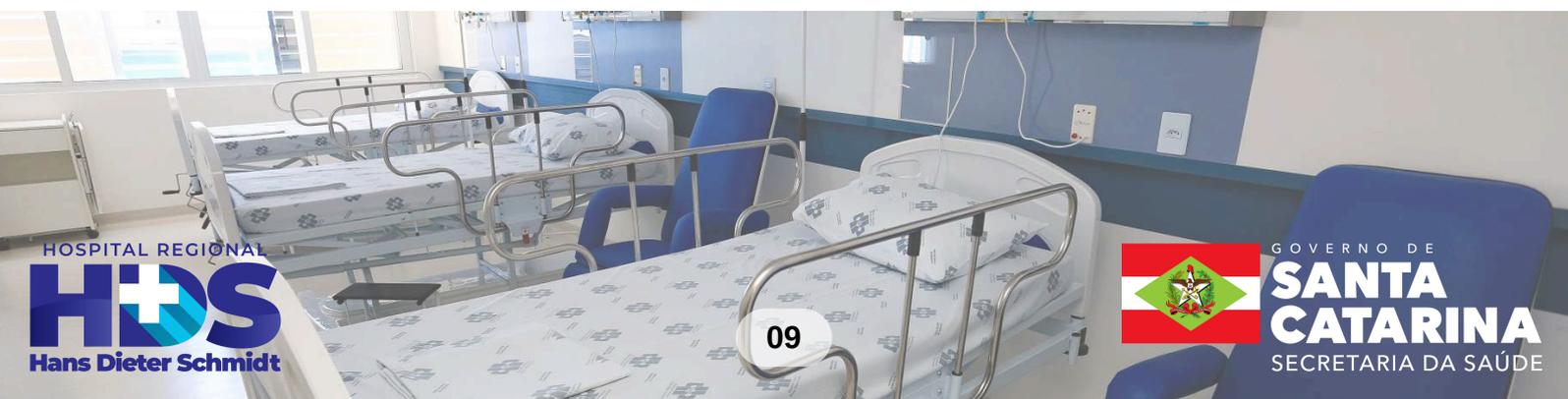
- Utilizar roupas adequadas no ambiente hospitalar. Evite roupas muito curtas ou reveladoras, como shorts, saias curtas, roupas transparentes, bermudas, camisetas, trajes de banho, chinelos e calçados abertos, não é apropriado para o acesso ao hospital. Isso ajuda a manter o ambiente hospitalar respeitoso.

10. ALIMENTAÇÃO E HIDRATAÇÃO DO PACIENTE

- Siga as orientações da equipe médica e de enfermagem quanto à dieta do paciente;
- Não ofereça alimentos ou bebidas sem a autorização do médico ou enfermeiro;
- Ofertar alimentos ao paciente apenas fornecidos pelo Hospital de acordo com a prescrição médica, sob orientação das equipes de referência (Ex: Fonoaudiologia);
- Sempre ofereça alimentos e água com o paciente em posição sentada ou com a cabeceira da cama elevada para evitar engasgos;
- Esteja ciente dos horários das refeições do paciente, garantindo que ele se alimente adequadamente;
- Mantenha o paciente hidratado, oferecendo água, conforme necessário;
- A alimentação do paciente será fornecida pelo hospital. Não traga alimentos de fora do hospital. Se houver alguma condição especial sobre alimentação do paciente comunicar à equipe médica, de enfermagem ou nutrição.

Não descartar os alimentos nas lixeiras do quarto, a copeira irá coletar:

- 08:00 às 09:00 horas - café;
 - 12:00 às 13:00 horas - almoço;
 - 15:00 às 16:00 horas - café da tarde;
 - 18:00 às 18:30 horas - jantar.
-
- Jejum para exames e procedimentos podem ser prescritos durante a internação. Siga as orientações da equipe médica e de enfermagem.





11. MEDICAMENTOS DE USO DIÁRIO

- Informe ao seu médico todos os medicamentos de uso diário. Durante sua internação, todos os medicamentos de uso diário deverão ser prescritos e serão disponibilizados por nossa equipe;
- Não é permitido o uso de medicamentos próprios durante a internação. Exceções serão avaliadas pela equipe médica.
- Não aplicar pomadas e óleo na pele íntegra ou feridas, siga a recomendação da equipe de enfermagem.

12. INFORMAÇÕES MÉDICAS

- Esteja ciente das informações médicas e tratamentos do paciente;
- Pergunte ao médico ou enfermeiro sobre qualquer dúvida que você possa ter sobre o estado de saúde do paciente;
- O termo de consentimento é um documento que informa os riscos e benefícios do tratamento proposto pela equipe médica assistente. O momento de sua aplicação é propício para esclarecimento de todas as dúvidas relacionadas ao tratamento proposto. Abaixo estão elencados os procedimentos (tratamentos) que exigem termo de consentimento no hospital:
 - Anestesia;
 - Cateterismos endovasculares.
 - Ecocardiograma com infusão de drogas;
 - Procedimentos cirúrgicos;
 - Procedimentos endoscópicos;
 - Radiologia com contraste;
 - Radiologia com intervenção;
 - Terapia dialítica;
 - Teste ergométrico;
 - Tomografia computadorizada;
 - Transfusão sanguínea; entre outros.

13. AMBIENTE DO QUARTO

- Mantenha o quarto limpo e organizado;
- Traga somente o necessário para o uso do paciente e acompanhante, evitando o acúmulo de pertences no quarto;
- Não é permitido a circulação nas dependências do hospital;
- Não sente nas camas por risco de contaminação ao paciente. Utilize as poltronas e as cadeiras disponíveis nos quartos;
- Utilize o banheiro do quarto do paciente de maneira adequada;
- Não retirar cadeiras, poltronas e mesinhas dos quartos sem autorização da equipe de enfermagem;
- Não jogue papel higiênico, absorventes e fraldas no vaso sanitário;
- Quando o ar condicionado estiver ligado, mantenha a porta e janelas devidamente fechadas. Além disto, use o bom senso, mantenha a temperatura agradável para todos;
- Respeite as regras de silêncio e horários de descanso dos pacientes. Evite fazer barulho excessivo durante a noite;
- O hospital não fornece enxoval para o repouso do acompanhante. Lembre-se de trazer para o paciente internado roupas para dormir e material de higiene pessoal. Não será disponibilizado ao acompanhante nenhum serviço de Rouparia do Hospital (Lençóis, cobertores, travesseiros e toalhas). Esses artigos são de uso exclusivo de pacientes. Os acompanhantes devem trazer estes itens.



14. COMPORTAMENTO

- Respeite a privacidade dos pacientes e de seus familiares. Evite conversas altas e comportamentos perturbadores;
- O acompanhante deve permanecer no quarto, proibido circular em outros quartos, setores ou áreas restritas aos funcionários;
- Não é permitido fumar dentro do hospital, incluindo áreas externas próximas às entradas (Conforme Lei Estadual 7.592 de 13/05/1989);
- Não toque em equipamentos, cateteres, sondas e curativos. Nunca mexa nos dispositivos ou medicamentos do paciente sem autorização. Em caso de dúvida, solicite a orientação da equipe de enfermagem.

15. CUIDADOS PESSOAIS DO PACIENTE

- Ajude o paciente a manter a higiene pessoal, como banho e troca de roupas, se necessário;
- Auxilie o paciente nas idas ao banheiro, caso ele não possa fazê-lo sozinho.

16. CELULARES E DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS

- Mantenha seus dispositivos eletrônicos em modo silencioso para não perturbar os pacientes;
- Para proteger a privacidade do paciente e da equipe de saúde, NÃO são permitidas fotos ou filmagens dentro do ambiente hospitalar, conforme LGPD nº13709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados ([item 25](#)).



17. CUIDADO COM BENS PESSOAIS E VALORES

- Cuide dos pertences do paciente. Traga apenas objetos essenciais, o hospital não se responsabiliza pela guarda ou extravio dos mesmos. Traga somente o necessário para o uso do paciente e acompanhante, evitando o acúmulo de pertences no quarto.
- Não é responsabilidade do hospital o cuidado de pertences, inclusive jóias, alianças, valores em dinheiro e demais itens (TV, documentos, aparelhos eletrônicos). Também não nos responsabilizamos por celulares.

18. TRANSFERÊNCIAS PARA LEITOS EXTERNOS

- Conforme Diário Oficial SC 21.823 PORTARIA Nº 777 DE 28/07/2022, Quando houver a necessidade de transferência para leitos externos, prevalecerá a preservação da vida , garantia da integralidade da assistência e o interesse da coletividade, podendo ser realizada a transferência, ainda que, sem anuência (consentimento) do paciente, familiar ou responsável.
- Portanto se houver a necessidade de transferência para vagas externas nossa equipe irá orientá-lo quanto aos tramites legais.

19. LEITOS DE RETAGUARDA E LEITOS DE LONGA PERMANÊNCIA (PORTARIA Nº 2.395, DE 11/10/11)

- Alguns pacientes podem ter características para internação em leitos de retaguarda ou leitos de longa permanência em outro hospital. O médico do paciente poderá indicar quem se enquadra para estes casos.
- **Leito de Retaguarda:** São destinados para a continuação do tratamento e não necessitam de cuidados intensivos. O paciente é monitorado por profissionais de saúde para garantir que sua recuperação seja adequada e para evitar complicações até sua alta.
- **Leito de Longa Permanência:** São destinados para pacientes que necessitam de cuidados contínuos de longo prazo, muitas vezes por condições crônicas, incapacidades ou necessidades de reabilitação prolongada. O paciente é assistido pela equipe multiprofissional de saúde, que trabalham em conjunto para atender as suas necessidades físicas, emocionais e sociais.
- *Se o paciente tiver a indicação para esses leitos o seu médico, a assistente social e a equipe do Núcleo Interno de Regulação entrará em contato.*

20. ACESSO AOS LAUDOS DOS EXAMES E CÓPIA DO PRONTUÁRIO APÓS A ALTA

- Caso o próprio paciente queira acesso aos dados de sua internação, como cópias dos seus exames e laudos, pode solicitar junto ao SAME (Serviço de Arquivo Médico - localizado próximo à Portaria Principal) presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 13:00 horas.

ATENÇÃO: TUTORES, RESPONSÁVEIS E DEMAIS CASOS DEVEM ENTRAR EM CONTATO PARA MAIS INFORMAÇÕES NO TELEFONE: (47) 3481-3146.

21. DIREITO DA MULHER À ACOMPANHANTE NOS ATENDIMENTOS (LEI Nº 14.737, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2023)

- Em consultas, exames e procedimentos realizados em unidades de saúde públicas ou privadas, toda mulher tem o direito de fazer-se acompanhar por *pessoa maior de idade*.
- O acompanhante será de *livre indicação* da paciente ou, nos casos em que ela esteja impossibilitada de manifestar sua vontade, de seu representante legal, e estará obrigado a preservar o sigilo das informações de saúde de que tiver conhecimento em razão do acompanhamento.
- No caso de atendimento que envolva qualquer tipo de sedação ou rebaixamento do nível de consciência, caso a paciente não indique acompanhante, o HRHDS indicará pessoa para acompanhá-la, preferencialmente profissional de saúde do sexo feminino.
- Em caso de atendimento com sedação, a eventual renúncia da paciente deverá ser feita por escrito, após o esclarecimento dos seus direitos, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, assinada por ela e arquivada em seu prontuário.
- No caso de atendimento realizado em Centro Cirúrgico ou Unidade de Terapia Intensiva **somente** será admitido acompanhante que seja profissional de saúde.
- Em casos de urgência e emergência, os profissionais de saúde ficam autorizados a agir na proteção e defesa da saúde e da vida da paciente, ainda que na ausência do acompanhante requerido.



22. QUANDO PROCURAR UM POSTO DE SAÚDE, UPA OU HOSPITAL?

- Em geral, deve-se procurar uma Unidade Básica de Saúde (UBS) para atendimento de rotina, acompanhamento de doenças crônicas, vacinação e exames preventivos. As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) são indicadas para urgências e emergências de média complexidade, como febre alta persistente, fraturas, cortes, dores intensas, falta de ar, entre outros. Já os hospitais devem ser procurados em casos de emergências graves, internações e procedimentos de alta complexidade.

Quem procurar ?

UBS Unidade Básica de Saúde	Locais onde os usuários recebem vacinas, troca de curativos, injeções, atendimento médico para diagnóstico/tratamento e atendimento odontológico.
UPA Unidade de Pronto Atendimento	Funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana e podem resolver grande parte das urgências e emergências, como pressão e febre alta, fraturas, cortes, infarto e derrame.
SAMU Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	Central de regulação que conta com profissionais de saúde e médicos treinados para dar orientações de primeiros socorros por telefone. Disque 192.
HOSPITAL	Em situações de emergência que necessitam de internação, cirurgias, acompanhamento cirúrgico, exames mais elaborados, maternidade, exames de imagem e casos mais complexos.
AMA Atendimento Médico Ambulatorial	Suporta as demandas de saúde com média complexidade. Realiza, também, administração de medicamentos, suturas, drenagem de abscessos e RX.

- O SAMU 192 deve ser acionado em casos de emergência que exigem socorro imediato. São situações como acidentes graves ou problemas de saúde que colocam a vida em risco. Ao ligar, a pessoa é orientada por profissionais de saúde que podem dar os primeiros socorros por telefone e, se necessário, enviar uma ambulância equipada para o local.
- A função das emergências é atender pacientes que estejam em estado de URGÊNCIA e EMERGÊNCIA, ou seja, os casos que correm risco iminente de vida.
- saber disso é primordial para o bom funcionamento da emergência do HRHDS.
- Por isso é importante reforçar que nos casos de menor gravidade a população procure o Posto de saúde ou as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Isso garante o pleno funcionamento do SUS e a diminuição das filas no pronto-socorro do hospital..
- Lembre-se que a Emergência do HRHDS é para prestar socorro, não é consulta!
- o aumento do número de casos não emergenciais na emergência do HRHDS sobrecarrega a unidade, causando demora do atendimento aos que precisam de intervenção imediata.
- O uso consciente por parte dos usuários melhora o funcionamento todo o sistema de saúde.

23. OUVIDORIA

- A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina – Ouvidoria SES/SC, é o meio oficial e legítimo para que o cidadão possa levar suas questões ao conhecimento dos gestores e por meio do qual recebe esclarecimentos e informações em saúde.
- Telefone: 0800 048 2800
- Email: ouvidoria@saude.sc.gov.br
- Site: <https://www.saude.sc.gov.br/index.php/contato/ouvidoria-ses>
- O HRHDS também possui setor de Ouvidoria e, através dela, o cidadão poderá apresentar suas sugestões, críticas, elogios, reclamações, denúncias ou solicitação de informações pertinentes ao HRHDS.

Horário de Atendimento Presencial:

- Segunda feira à Sexta feira: 09:00 às 14:00 horas.
- Telefone: 47 3481-3191
- E-mail: ouvidoriahrhds@saude.sc.gov.br



**OUVIDORIA
SUS**

24. ALERTA DE GOLPE

- O Hospital Regional Hans Dieter Schmidt é uma instituição 100% SUS, nossos serviços são gratuitos e não existe qualquer pedido de valores para realização de exames, atendimentos e compras de medicamentos. Portanto, não é permitida a cobrança de nenhum serviço prestado. Em caso de dúvida, procurar coordenação do setor ou entre em contato com a Ouvidoria.
- O HRHDS faz parte da rede de hospitais públicos da Secretaria de Estado da Saúde e realiza atendimentos custeados pelo Sistema Único de Saúde, sem gerar nenhum custo direto à população. Desconfie de ligações telefônicas ou mensagens em nome do hospital, e não faça qualquer tipo de transferência ou depósito.
- Por ser uma realidade de toda a sociedade, todos sabemos que os golpes estão a cada dia mais sofisticados, e nem a Administração Pública está imune a essas tentativas ardis. Portanto, ao receber qualquer contato externo, especialmente tratando de valores a serem pagos, é necessária atenção redobrada antes de tomar qualquer outra ação.
- Seguem algumas dicas de segurança da Polícia Civil de Santa Catarina:
 - Não clique em links ou códigos QR suspeitos, pois podem redirecionar para páginas falsas ou conter malware;
 - Analise o contexto e os detalhes antes de clicar. Desconfie de mensagens de fontes desconhecidas;
 - Utilize o senso crítico e questione a veracidade das informações recebidas;
 - Em caso de dúvida, entre em contato com a suposta fonte por meio de outro canal de comunicação;
 - Se acidentalmente fornecer informações pessoais, desconecte-se imediatamente e monitore suas contas online para atividades não autorizadas;
 - Reporte imediatamente qualquer atividade suspeita às instituições relevantes e ajuste suas medidas de segurança conforme necessário;

Disponível em: < <https://pc.sc.gov.br/?p=17860> >. Acesso em: 29/05/2024, 18:05. (grifo nosso)

saúde

ALERTA DE GOLPE

25. DESACATO AO FUNCIONÁRIO PÚBLICO

- Desacatar um servidor público é uma atitude inaceitável e ilegal, passível de punição segundo a lei. Essa conduta configura um crime que pode resultar em detenção de 6 meses a 2 anos, além de multa.



**DESACATO AO
SERVIDOR PÚBLICO**

É CRIME!

Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela continua a ser crime, conforme previsto no **art. 331** do Código Penal.

SUS  HOSPITAL REGIONAL **HDS** Hans Dieter Schmidt  GOVERNO DE **SANTA CATARINA** SECRETARIA DA SAÚDE

26. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 – LGPD)

- O HRHDS se preocupa com a sua proteção. Por isso, atuamos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei 13.709/18, que entrou em vigor em agosto de 2020 no Brasil com o objetivo de proteger a sua privacidade.
- A LGPD (Lei 13.709/18) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade contra usos não autorizados.
- Um dado pessoal é a informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável. Já um dado pessoal sensível é o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político. Um dado referente à saúde ou à vida sexual é um dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, e considerado um dado pessoal sensível.
- Para um tratamento de dados correto, ou seja, o manejo de informações pessoais pelas instâncias necessárias, o Hospital conta com fluxos seguros para as operações realizadas com dados pessoais de nossos pacientes. Esses fluxos estão presentes em várias etapas, como a coleta, a produção, a classificação, a utilização, o acesso, a reprodução, o armazenamento, o arquivamento e a eliminação, entre outros.
- A finalidade desse tratamento, que precisa ser especificado e conter uma razão para ser tratado; a adequação, priorizando os dados de acordo com a finalidade; a necessidade, com dados que devem ser fornecidos caso sejam fundamentais para o tipo de cadastro; o livre acesso, qualidade e transparência, garantindo ao cliente a clareza de como seus dados estão sendo usados; a segurança e a proteção, para que nenhum dado seja indevidamente acessado; a não-discriminação, com a utilização de dados para fins discriminatórios; a responsabilização, para que todos os requisitos da lei sejam cumpridos; e a boa-fé, para que todos os que acessam dados e informações de caráter pessoal de terceiros o façam para o estrito cumprimento de suas obrigações funcionais, tendo como base a lealdade, sigilo e os princípios éticos.

Quer saber mais sobre a LGPD?

[Clique aqui](#) e acesse a Lei na íntegra.

FUNCI ONAR MENTO



TELEFONE: (47) 3481-3100



LOCALIZAÇÃO: R. Xavier Arp, s/n - Bairro Boa Vista, CEP: 89227-607, Joinville - SC



INSTAGRAM: @hospitalregionaldejoinville



SITE: www.saude.sc.gov.br



E-MAIL: hrhds@saude.sc.gov.br



OUVIDORIA: (47) 3481-3191

Atendimento PRESENCIAL, de 2ª à 6ª feira, das 08:00 às 14:00h



AMBULATÓRIO GERAL: (47) 3481-3123

Funcionamento PRESENCIAL das 06:30 às 18:30h



AMBULATÓRIO CARDIO: (47) 3481-3289

Funcionamento PRESENCIAL das 06:30 às 18:30h

Lembre-se de que sua presença e apoio são valiosos para o paciente durante sua estadia no hospital. Seja um parceiro na busca pela recuperação, seguindo as orientações médicas e colaborando com a equipe de saúde.

Se você tiver alguma dúvida ou necessitar de mais informações, não hesite em procurar a equipe de enfermagem ou a portaria central.

Desejamos uma estadia tranquila e uma pronta recuperação para o paciente.



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA
HOSPITAL REGIONAL HANS DIETER SCHMIDT

 (47) 3481-3100

 hrhds.saude.sc.gov.br

 hrhds@saude.sc.gov.br

 @hospitalregionaldejoinville

 Rua Xavier Arp, 330, Bairro Boa Vista,
CEP: 89227-608, Joinville-SC

EDIÇÃO:

DEPARTAMENTO DE PESQUISA E ENSINO
EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING HRHDS

