



CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	01
METAS DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE – RJ (SES)	01
ORGANOGRAMA – Qualidade Diretoria.....	01
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	01
Missão	01
Visão.....	01
Valores.....	01
ESTRUTURA FÍSICA.....	02
PORTA DE ENTRADA PARA ATENDIMENTOS.....	02
NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO – NIR	02
SISTEMA DE REGULAÇÃO DO ESTADO.....	02
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO AMBULATORIAL.....	02
TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD.....	03
ATENDIMENTO AMBULATORIAL.....	03
PRÉ-INTERNAÇÃO.....	03
OUVIDORIA.....	04
ENFERMAGEM.....	04
ESPECIALIDADES MÉDICAS PEDIÁTRICAS.....	04
Cirurgia Pediátrica	04
Cirurgia de Coluna.....	05
Neurocirurgia.....	05
CIRURGIA PLÁSTICA, CIRURGIA DE MÃO E MICROCIRURGIA.....	05
Cirurgia Plástica Reparadora.....	05
Cirurgia de Mão	05

Microcirurgia.....	05
TRANSPLANTE E CIRURGIA HEPÁTICA	05
TRANSPLANTE RENAL.....	05
CIRURGIA ORTOPÉDICA.....	06
ANESTESIOLOGIA.....	06
SETOR DE ONCOHEMATOLOGIA PEDIÁTRICA	06
SERVIÇO DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA (SADT)	07
QUIMIOTERAPIA.....	06
INTERNAÇÃO.....	08
Unidade de Internação Pediátrica (UIP)	08
Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal (UTIN)	08
Unidade de Tratamento Intensivo Pediátrica (UTIP)	09
Informações Sobre Os Pacientes Internados.....	09
VISITA AOS PACIENTES	09
Unidade de Internação Pediátrica (UIP).....	09
Unidade de Tratamento Intensivo Pediátrica (UTIP).....	10
Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal (UTIN).....	10
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE APOIO	10
Odontologia.....	10
Serviço Social.....	10
Fisioterapia	10
Fonoaudiologia.....	11
Psicologia.....	11
Cuidados Paliativos.....	11
Pedagogia Hospitalar.....	11
Terapia Ocupacional	12

Recreação	12
CONSENTIMENTO INFORMADO.....	12
ACOMPANHANTES	12
ALTA HOSPITALAR	13
MARCAÇÃO DE REVISÃO CIRÚRGICA PÓS-ALTA.....	13
EMERGÊNCIA.....	13
AMBULATÓRIO DE INTERCORRÊNCIAS.....	13
AMBULATÓRIO GERAL.....	13
AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	13
DOAÇÃO DE SANGUE	14
FARMÁCIA.....	14
NUTRIÇÃO.....	14
HOTELARIA, HIGIENE E ROUPARIA.....	15
Hotelaria/Higiene	15
Rouparia.....	15
SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR.....	15
EDUCAÇÃO CONTINUADA.....	15
ENGENHARIA CLÍNICA.....	15
DOAÇÕES AS FAMÍLIAS.....	16
SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE	16
PROJETOS DE SUSTENTABILIDADE	16
DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES ACOMPANHANTES.....	17
ENDEREÇO.....	18
TELEFONES	18
MAPA DE LOCALIZAÇÃO.....	18

EQUIPE DESENVOLVEDORA

Responsável: Rosa Novelli (Coordenadora do Escritório de Qualidade)

Co-autores: Harly Soares

Jade Dias

Juliana Senne

Marylucy Cota

Validadores: Lúcio Abreu – Diretor de Qualidade

Jason Guida – Diretor Médico

Heloisa Graça Aranha – Diretora Executiva

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Versão 00 | Data - 06/01/2022 | Motivo da revisão - emissão inicial

Versão 01 | Data – 15/08/2023 | Motivo da revisão – alteração de contrato

CARTA AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

O Hospital Estadual da Criança – HEC, unidade de excelência no atendimento pediátrico, foi inaugurado pelo Governo do Estado em março de 2013. Desde então, crianças de 0 a 19 anos de todo o estado do Rio de Janeiro podem ser atendidas no HEC, exclusivamente pelo SUS, através do encaminhamento pela Central Estadual de Regulação da Secretaria de Saúde, em casos de média e alta complexidade com cirurgias gerais e ortopédicas, neurocirurgias, microcirurgias, tratamentos oncológicos e transplantes renal e hepático.

Atualmente, a gestão do HEC é feita pelo Instituto D’Or de Gestão de Saúde Pública, através de contrato com a Secretaria Estadual de Saúde, nº 001/2023.

METAS DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE – RJ (SES)

O Hospital Estadual da Criança tem metas contratuais com a Secretaria Estadual de Saúde (SES) para atingir um quantitativo de atendimentos (saídas hospitalares cirúrgicas, atendimentos clínicos e ambulatoriais), além de metas relacionadas à qualidade da assistência em saúde prestada aos pacientes e familiares na instituição.

ORGANOGRAMA – Qualidade | Diretoria



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão – Atender com os mais altos padrões técnicos e humanos pacientes e familiares e oferecer qualidade, conforto e segurança na saúde pública.

Visão – Ser referência no atendimento cirúrgico e oncológico à criança e ao adolescente na saúde pública no Estado do Rio de Janeiro.

Valores – Competência, Credibilidade, Desenvolvimento, Humanização, Integridade e Respeito.

ESTRUTURA FÍSICA

Localizado em Vila Valqueire, na Zona Oeste da Capital Fluminense, a unidade conta com 55 leitos individuais na unidade de internação, 10 de UTI Neonatal, 10 de UTI Pediátrica (sendo 1 leito de isolamento), 05 poltronas de quimioterapia, 05 consultórios, 01 oficina de prótese, 01 consultório odontológico, 04 salas de cirurgia e 04 leitos de RPA (repouso pós-anestésico).

PORTA DE ENTRADA PARA ATENDIMENTOS

Todos os pacientes atendidos no Hospital Estadual da Criança são encaminhados via Sistema de Regulação do Estado (SER) ou pelo Sistema de Regulação do Município do Rio de Janeiro (SISREG), em casos específicos. Os pacientes que estiverem no perfil de atendimento da unidade devem ser inseridos no sistema pelos Postos de Saúde ou Clínicas da Família, ou pelas Secretarias do Municípios (nos casos de pacientes residentes fora do Município do Rio de Janeiro).

NÃO POSSUÍMOS EMERGÊNCIA.

NÚCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO – NIR

É o setor responsável pela entrada de pacientes na Unidade. Seja para atendimentos ambulatoriais ou transferências.

Todos os pacientes encaminhados pelo Sistema de Regulação para internação passam por uma avaliação de perfil para verificação do tipo de atendimento necessário e caso esteja de acordo com o perfil de atendimento da unidade, é liberada a transferência para internação.

SISTEMA DE REGULAÇÃO DO ESTADO

O SER (Sistema Estadual de Regulação) é o sistema disponibilizado para todos os hospitais, Clínicas da Família e Postos de Saúde, com a finalidade de atender as demandas ambulatoriais e de internação que sejam necessárias para suprir a saúde do público do Sistema Único de Saúde (SUS) em nosso Estado.

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO AMBULATORIAL

Mensalmente é disponibilizado pela Secretaria de Saúde um número determinado de vagas por especialidades para atendimento ambulatorial. Desta forma os pacientes que aguardam na fila para consulta são direcionados aos atendimentos nas especialidades requeridas.

É de responsabilidade da unidade que inseriu o paciente no sistema comunicar aos responsáveis a data da consulta e passar toda as orientações e documentações necessárias para o atendimento na unidade hospitalar para qual foi direcionado.

O Hospital Estadual da Criança – HEC não tem acesso a data em que o paciente foi inserido no Sistema de Regulação. As informações dos pacientes são liberadas somente após o direcionamento a página do Hospital.

TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD

Os pacientes que vieram via TFD (Tratamento Fora de Domicílio) para internação recebem, no Setor de Internação, um formulário que deve ser preenchido com as informações da forma que chegou ao hospital: se agendado pela Secretaria Municipal ou de transporte por outros meios.

Nos casos de transportes via Secretaria ou transferência de Hospitais Municipais, o setor de agendamento de TFD fará contato com a Central de Regulação e solicitará o transporte para retorno do paciente, de acordo com sua necessidade na alta (ambulância ou carro comum).

ATENDIMENTO AMBULATORIAL



Todos os pacientes são encaminhados para atendimentos ambulatoriais pelo sistema SER, com exceção dos pacientes para avaliação da cirurgia geral e urológica, que também podem ser encaminhados via SISREG.

Após o agendamento em sistema, o paciente é orientado a comparecer para avaliação ambulatorial, em que será visto se há necessidade de cirurgia ou não. Caso o paciente não esteja dentro do perfil da unidade, o mesmo será contra referenciado e deverá retornar à unidade mais próxima de sua residência para fins de nova regulação.

PRÉ-INTERNAÇÃO

O setor de Pré-Internação é responsável por realizar o agendamento pré-operatório, entrar em contato com os responsáveis dos pacientes e conseqüentemente confeccionar o mapa cirúrgico do Hospital Estadual da Criança, em conjunto com a equipe médica.

O contato com os familiares/responsáveis se dá por telefone ou via aplicativo de mensagens de texto, onde são listados todos os documentos que devem ser trazidos para a internação, os itens de higiene pessoal, os sintomas que impedem temporariamente a realização da cirurgia e as contraindicações clínicas para a internação.

Outras informações também são passadas por essa via, como não estar com material sintético no corpo (por exemplo apliques no cabelo), vacinas com o tempo mínimo de imunização, e permanência do acompanhante. Caso seja utilizado o TFD, há a orientação quanto ao transporte na Secretaria de Saúde do município.

O atendimento para confirmação da internação, e o esclarecimento de dúvidas referentes à internação é disponibilizado nos seguintes telefones: 3369-9676/ 3369-9652 ou 97293-7595, de segunda a quinta das 07h às 17h, e na sexta-feira das 07h às 16h.

OUVIDORIA

Ouvidoria é o canal responsável por receber, registrar, responder, encaminhar aos setores responsáveis e monitorar todas as reclamações, elogios, sugestões e denúncias dos públicos externo e interno. O objetivo do setor é atuar na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas.

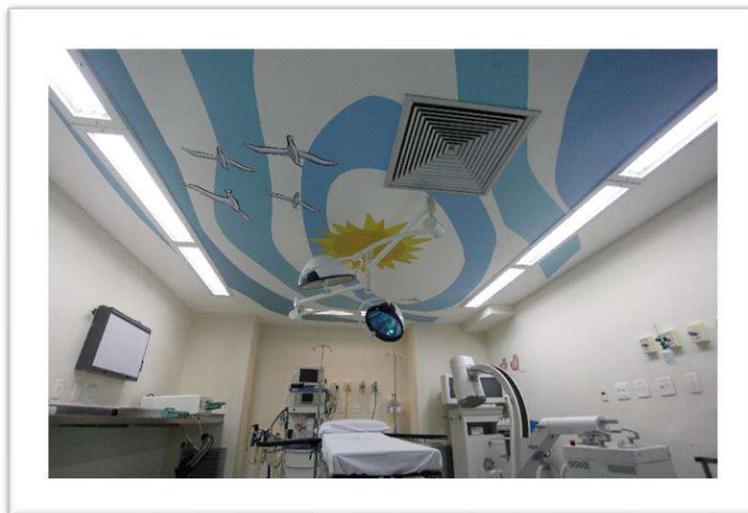
O serviço de Ouvidoria está disponível no hospital de segunda à sexta-feira, das 7h às 18h. Este serviço pode ser solicitado pelo Ramal: 288 ou através do e-mail: ouvidoria@hcrianca.com.br.

ENFERMAGEM

As atividades de enfermagem são organizadas de modo a assegurar excelência dos serviços prestados. Dessa forma as principais atribuições desenvolvidas são: cumprimento das boas práticas assistenciais/administrativas de seus protocolos básicos e Procedimentos Operacionais Padrões, com soluções para a Segurança do Paciente, associado ao cuidado à saúde, garantindo a assistência integrada e colaborativa, por meio de parceria com as equipes multidisciplinares.

ESPECIALIDADES MÉDICAS PEDIÁTRICAS

CIRURGIA PEDIÁTRICA



O serviço realiza atendimento ambulatorial e procedimentos cirúrgicos especializados aos pacientes de 0 a 19 anos atuando em diversas áreas da cirurgia como neonatologia, cirurgia pediátrica geral, oncológica e urológica. A unidade conta ainda com materiais para realização de procedimentos especializados como endoscopias urológicas, cirurgias laparoscópicas e toracoscópicas. O corpo clínico é composto por especialistas em todas as áreas mencionadas acima.

CIRURGIA DE COLUNA

Equipe formada por especialistas em doenças da coluna para tratamento conservador e cirúrgico de alta complexidade, atendendo todos os tipos de enfermidades da coluna da criança e adolescente de até os 19 anos de idade.

NEUROCIRURGIA

A Neurocirurgia Pediátrica do Hospital da Criança tem como objetivo prestar assistência às crianças de 0 a 1 ano de idade, que necessitem de tratamento cirúrgico neurológico. Todos os pacientes operados são acompanhados em seguimento ambulatorial.

Também são realizadas avaliações através de pareceres de pacientes clínicos, quando necessário.

CIRURGIA PLÁSTICA, CIRURGIA DE MÃO E MICROCIRURGIA

As especialidades, unidas em um único serviço, proporcionam um amplo tratamento com cirurgias reparatórias e de reconstrução.

- **Cirurgia Plástica Reparadora:** para deformidades da orelha, ginecomastias, sequelas de queimaduras, cobertura de feridas de todos os tipos, tumorações ou outras afecções da pele, cicatrizes inestéticas, retraídas ou queloidianas.

- **Cirurgia de Mão:** realiza todos os tipos de tratamento relacionados a patologias das mãos, como doenças congênitas, fraturas, tumorações, lesões de tendões e nervos, perdas de substância que necessitem de enxertos de pele ou retalhos.

- **Microcirurgia:** acompanhamento e tratamento de lesões obstétricas do plexo braquial, executando reconstrução dos nervos e raízes lesionadas ou tratando suas possíveis sequelas. Além de reconstruções ósseas complexas, através da transposição de osso vascularizado, ou cobertura de grandes áreas com retalhos livres musculares ou cutâneos.

TRANSPLANTE E CIRURGIA HEPÁTICA

Serviço de referência estadual que visa o acompanhamento e tratamento, clínico e cirúrgico, dos pacientes com doença hepática crônica e aguda, até o transplante hepático. Também é realizado tratamento cirúrgico de tumores benignos e malignos do fígado e dos distúrbios das vias biliares.

TRANSPLANTE RENAL

O Hospital Estadual da Criança é o maior centro de Transplante Renal Pediátrico do Estado do Rio de Janeiro e o único centro vinculado ao SUS capacitado a realizar o transplante renal em crianças de baixo peso, em nosso estado.

O transplante renal é considerado o tratamento mais indicado para crianças com doenças renais crônicas em estágio avançado. O procedimento pode permitir uma melhora na qualidade de vida, crescimento e desenvolvimento, além de possibilitar que o paciente não tenha necessidade de realizar diálise.

CIRURGIA ORTOPÉDICA

O serviço de Traumatologia-Ortopedia oferece um atendimento especializado de forma ambulatorial e cirúrgico em diversas áreas como: deformidades congênitas, alterações dos membros superiores e inferiores, microcirurgia, fixação externa, cirurgia da coluna, alterações neuromusculares, dentre outras, com corpo clínico especializado nessas áreas.

ANESTESIOLOGIA

O serviço de Anestesiologia busca proporcionar condições de segurança e conforto aos procedimentos cirúrgicos de todo porte e alguns exames, como: tomografias, endoscopias, e procedimentos oncohematológicos.

Para garantir a segurança aos pacientes, a anestesia é realizada em três etapas: avaliação pré-anestésica, execução do ato anestésico e finalmente a recuperação pós anestésica, em ambiente adaptado, que permite uma preparação e recuperação do paciente junto ao seu responsável.

SETOR DE ONCOHEMATOLOGIA PEDIÁTRICA



A unidade é referência em oncohematologia pediátrica no Estado do Rio de Janeiro, para investigação e tratamento de Leucemias Agudas e Crônicas, Linfomas e alguns tumores sólidos.

São procedimentos realizados pelo Setor de Oncohematologia Pediátrica:

- Quimioterapias injetáveis;
- Transfusões sanguíneas;
- Administração de medicamentos injetáveis de suporte;
- Curativos em feridas oncológicas;
- Ativação e curativos em cateteres;
- Procedimentos diagnósticos de mielograma e biópsia de medula sob sedação;
- Procedimentos terapêuticos de punção lombar com administração de quimioterapia intratecal sob sedação;
- Inserção de cateter semi-implantável;
- Consultas médicas em Oncologia, Hematologia, Cuidados Paliativos, Pediatria e Cirurgia Pediátrica;
- Consulta de enfermagem especializada e
- Consulta e avaliação multiprofissional.

O setor conta com uma equipe multidisciplinar composta por: Enfermagem, Odontologia, Serviço Social, Psicologia, Terapia Ocupacional, Pedagogia, Fisioterapia, Fonoaudiologia e Nutrição para dar suporte integral aos nossos pacientes e seus familiares.

SERVIÇO DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA (SADT)



Os pacientes em acompanhamento ambulatorial e internados realizam diversos exames e procedimentos dentro da unidade, o que proporciona rapidez e efetividade nos resultados entregues às equipes médicas.

Os pacientes podem ter acesso a todos os exames realizados durante o período de internação. Para a solicitação destes resultados deve-se procurar a Estação de Exames, no térreo do Hospital, de segunda a sexta-feira, no horário de 7h às 16h.

Os exames externos trazidos pelos pacientes no ato da internação são de total responsabilidade dos mesmos e de seus responsáveis.

A unidade possui um laboratório de análises clínicas que funciona 24 horas, com resultados baseados na excelência da nossa qualidade analítica, comprovada por programas de controle de qualidade externo, com objetivo de auxiliar no diagnóstico de doenças e condições médicas diversas impactando diretamente na segurança do paciente em tratamento.

Entre os exames que são realizados internamente podemos citar rotina de hematologia, uroanálise e bioquímica dos pacientes ambulatoriais e internados. As análises microbiológicas, de anatomia patológica e exames complementares são encaminhadas para os laboratórios de apoio

Também são realizados exames de Ultrassom Geral, Tomografia Computadorizada, Raio X, Endoscopia Digestiva Alta, Colonoscopia, Broncoscopia, Ecocardiografia, Eletroencefalograma e Hemodiálise. Os exames estão disponíveis para pacientes ambulatoriais ou internados, exceto hemodiálise e eletroencefalograma que são realizados somente para pacientes internados.

Exames não realizados na unidade são referenciados para a Rede Estadual através da Central de Regulação.

QUIMIOTERAPIA

O Ambulatório de Quimioterapia atende pacientes em investigação clínica, tratamento onco-hematológico e procedimentos.

O setor trabalha no sistema “day clinic”, ou seja, os pacientes em tratamento quimioterápico realizam os procedimentos e retornam as suas residências no mesmo dia. Em alguns casos, se necessário, o paciente poderá ser direcionado à internação.

Os pacientes em tratamento oncológico recebem apoio da equipe multidisciplinar, assim como toda a medicação necessária para a continuidade do tratamento.

INTERNAÇÃO

A recepção do Hospital é responsável pela formalização da internação e pela acolhida do paciente no Hospital.

No ato da internação, os acompanhantes / responsáveis devem ter em mãos:

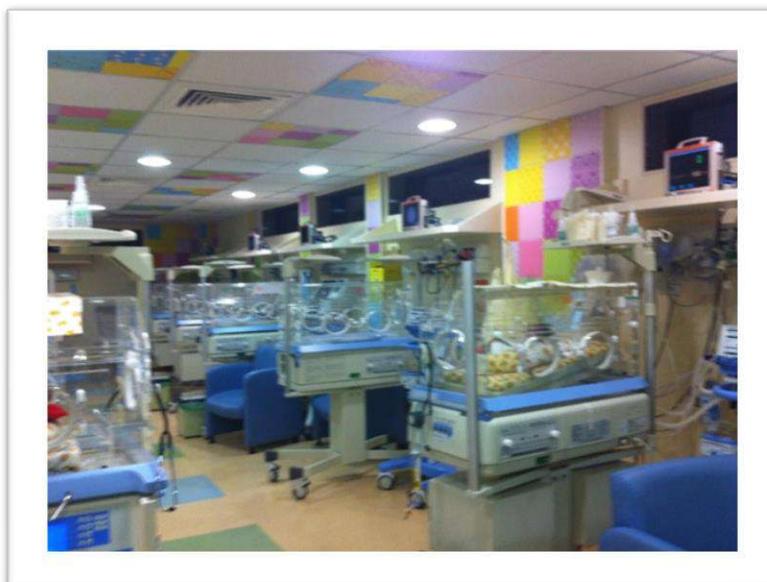
- Identidade e o CPF do responsável;
- Certidão de nascimento;
- Carteira de Identidade do menor;
- Comprovante de residência;
- Cartão do SUS.

UNIDADE DE INTERNAÇÃO PEDIÁTRICA (UIP)

A Unidade de Internação é o setor destinado aos pacientes de baixa e média complexidade nos atendimentos de pré e pós-operatório, acompanhamento clínico das especialidades atuantes no hospital e vigilância dos quadros mais complexos.

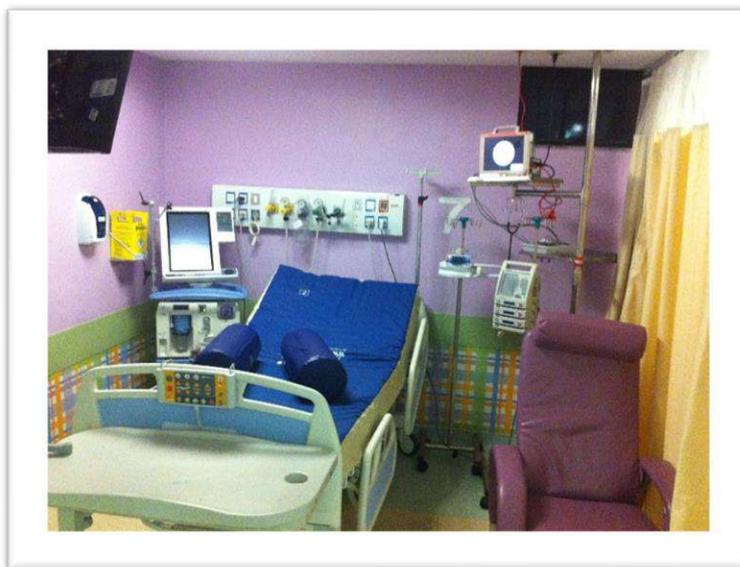
Buscamos, através dos fluxos e protocolos da Qualidade e Segurança do Paciente, prestar serviço e atendimento humanizado e individualizado a cada família que passa por nossa unidade.

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO NEONATAL (UTIN)



A UTI Neonatal recebe pacientes que são transferidos de outros hospitais (através do Sistema Estadual de Regulação), com patologias que exigem abordagem cirúrgica. Nossa prestação de assistência é do nascimento a lactentes jovens com até 06 (seis) kg em pré-operatório e pós-operatório. Os pacientes recebem alta para a residência ou, alguns com condições não cirúrgicas que exigem cuidados prolongados, são encaminhados para o hospital de origem. Após a alta, todos têm consultas de acompanhamento agendadas com as equipes cirúrgicas.

UNIDADE DE TRATAMENTO INTENSIVO PEDIÁTRICA (UTIP)



Atendimento específico de paciente de alta complexidade nos tratamentos oncológicos e/ou que passaram por procedimento cirúrgico de grande porte, incluindo transplantes renais e hepáticos.

Todo tratamento intensivo é acompanhado por uma equipe especializada e multidisciplinar composta por Médicos, Enfermeiros, Fisioterapeutas, Dentistas, Psicólogos, Farmacêuticos, Nutricionistas, Fonoaudiólogos e Assistentes Sociais.

O paciente permanece acompanhando pelo responsável em tempo integral.

INFORMAÇÕES SOBRE OS PACIENTES INTERNADOS

Não fornecemos notícias de pacientes internados por telefone. Todas as informações são passadas diariamente ao acompanhante responsável pelo paciente.

VISITA AOS PACIENTES

É obrigatório a identificação dos visitantes na Recepção Social para ter acesso às acomodações de internação.

As visitas são realizadas diariamente nos seguintes horários:

- **UNIDADE DE INTERNAÇÃO:** Serão permitidos 05 (cinco) visitantes por dia, das 14h às 16h. Entretanto, somente dois visitantes podem subir ao quarto do paciente ao mesmo tempo. Os outros três aguardam a troca na recepção do hospital;

- **UTIP:** Até 02 (dois) visitantes por dia (maiores de 12 anos), das 14h às 17h, sendo que só poderão permanecer no leito duas pessoas por vez (incluindo o acompanhante);
- **UTI NEONATAL:** Os pais podem visitar diariamente das 14h às 18h e das 19h às 21h. Às quintas e Domingos, das 16h às 17h há a visita destinada aos avós e irmãos.

Lembramos que o excesso de visitantes e a permanência destes além do horário permitido poderá perturbar o repouso do paciente e prejudicar a realização dos diversos procedimentos necessários. Pedimos, por gentileza que estes horários sejam respeitados para que possamos proporcionar uma melhor recuperação ao paciente.

As orientações em relação às visitas podem ser alteradas devido as questões sanitárias ou de interesse da própria instituição.

Devido ao risco de contaminação, recomenda-se não sentar no leito do paciente, não portar alimentos e evitar arranjos florais como presentes.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE APOIO

ODONTOLOGIA

Atendimento especializado que tem como objetivo assegurar a integralidade das práticas de saúde para os pacientes hospitalizados ou em tratamento neste hospital.

É realizado o acompanhamento odontológico de todos os pacientes que estão em tratamento oncológico e transplantes, ou ainda nos pacientes que manifestam necessidade de assistência odontológica que possa impactar no seu estado de saúde.

São realizados higienização bucal, laserterapia, remoção de focos de infecção, extrações, restaurações e adequação do meio bucal.

Além disso, atuamos na Unidade de Terapia Intensiva, realizando o controle de cáries, doenças periodontais (da gengiva) e outros fatores que podem levar a uma infecção, além de trabalhar na prevenção da pneumonia associada à ventilação mecânica.

SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social tem o compromisso de garantir a todos os pacientes e familiares o acesso integral aos seus direitos sociais, assim como as devidas orientações sobre deveres relacionados a dinâmica hospitalar e intermediações que se façam necessárias com as equipes.

FISIOTERAPIA

Serviço especializado de Fisioterapia Hospitalar que atua diretamente no tratamento dos pacientes hospitalizados nas UTIs (Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica e Unidade de Terapia Intensiva Neonatal) e UI (Unidade de Internação).

O objetivo é a prevenção e reabilitação durante a internação hospitalar de alterações respiratórias, neurológicas e motoras, tais como: atrofia muscular, contraturas e deformidades, desmame da oxigenoterapia, desmame da ventilação mecânica não invasiva, auxiliar no processo de desmame da

ventilação mecânica invasiva, ajudar no controle da dor através de recursos físicos, atuar em complicações respiratórias, prevenir complicações da síndrome do imobilismo e promover uma melhor qualidade de vida aos pacientes em cuidados paliativos.

Não dispomos de atendimento para reabilitação ambulatorial.

FONOAUDIOLOGIA

Atendimento especializado e de acolhimento aos pacientes internados, voltado para a reabilitação das funções estomatognáticas, que são: sucção, respiração, deglutição, mastigação, voz e fala, através das atividades abaixo:

- 1) Avaliação, diagnóstico e reabilitação dos pacientes com risco para disfagia.
- 2) Reabilitação das funções estomatognáticas após procedimentos médicos.
- 3) Prevenção e/ou diminuição do risco de broncoaspiração.

PSICOLOGIA

O serviço de Psicologia tem o objetivo de atender e acompanhar os pacientes hospitalizados que apresentam sofrimento psíquico diante do adoecimento e da hospitalização, possibilitando que o paciente e/ou familiares consigam aderir ao tratamento, criando recursos emocionais para enfrentar esse processo. A equipe se compromete em atender a todos pacientes nos setores do hospital, inicialmente com uma avaliação psicológica e ao identificar uma demanda emocional, dar seguimento ao acompanhamento, como uma proposta de cuidado e suporte.

CUIDADOS PALIATIVOS

O atendimento da Equipe de Cuidados Paliativos busca promover a qualidade de vida do paciente e de seus familiares através da prevenção e alívio do sofrimento, da identificação precoce de situações possíveis de serem tratadas, da avaliação cuidadosa, minuciosa e do tratamento da dor e de outros sintomas físicos, sociais, psicológicos e espirituais.

É um compromisso do hospital a prevenção e o controle da dor, prestar suporte psicológico, social, e possibilitar atendimento espiritual para o paciente que assim desejar, junto a sua família, durante todo o tratamento, desde o diagnóstico e dando seguimento até mesmo com o suporte ao luto familiar em caso de óbito.

Esse serviço está disponível para todos os pacientes com doenças crônicas ou ameaçadoras da vida que estejam em tratamento na unidade.

PEDAGOGIA HOSPITALAR

Tem como objetivo levar o ensino e a aprendizagem a crianças e adolescentes impedidos de frequentar a escola por motivos de saúde, reduzindo o impacto na aprendizagem devido ao tratamento.

Além disso, tem grande importância no fortalecimento do respeito ao desenvolvimento infantil e na humanização, utilizando a brincadeira e a ludicidade como linguagens essenciais para a criança e o adolescente. Através da Pedagogia Hospitalar, os pacientes aprendem de uma forma diferente da que encontramos na sala de aula tradicional.

TERAPIA OCUPACIONAL

O Serviço de Terapia Ocupacional no contexto hospitalar tem como objetivo identificar as condições do paciente sobre o seu estado emocional, seu comportamento e suas limitações físicas para propor adaptações que garantam maior conforto e proporcionem estímulos adequados ao seu desenvolvimento durante e após sua hospitalização.

RECREAÇÃO

A Recreação é fundamental no processo de tratamento dos pacientes em atendimento ambulatorial ou durante a internação. O objetivo é estimular a criatividade e a liberdade de expressão para melhorar a saúde emocional e intelectual, quebrando a rotina estressante do processo de tratamento, sendo um elemento facilitador para a redução da ansiedade dos pacientes e familiares.

A equipe de recreadores busca através de brincadeiras, jogos, leitura, desenhos, artesanatos, entre outras atividades, proporcionar um ambiente agradável com manifestações de alegria e muitos sorrisos.

CONSENTIMENTO INFORMADO

O Hospital Estadual da Criança entende e respeita o direito de responsáveis e pacientes a informações relacionadas aos tratamentos, cirurgias e procedimentos propostos.

Esta prática é formalizada por meio do Termo De Consentimento Informado (TCI) preenchido pelo médico e assinado pelo responsável legal do paciente.

Em situações de emergência, este termo pode ser assinado por dois médicos relacionados ao caso, que atestem urgência, dispensando a assinatura do responsável legal. Este documento é mantido no prontuário do paciente.

Os principais termos de consentimento utilizados no Hospital Estadual da Criança são:

- TCI procedimento cirúrgicos;
- TCI procedimentos anestésicos;
- TCI internação em UTIP;
- TCI tratamento oncológico;
- TCI para transfusão de Hemocomponentes.

ACOMPANHANTES

Para maior segurança dos clientes, solicitamos que os acompanhantes se identifiquem na Recepção Social (é obrigatório a apresentação de documento de identificação com foto) e que, durante sua permanência, mantenham visível a etiqueta de identificação fornecida diariamente pela recepção.

Os acompanhantes devem fazer as refeições nos locais destinados para cada setor de internação.

Acompanhantes de pacientes da Unidade de Internação - as refeições são servidas no próprio quarto do paciente.

DESJEJUM	ALMOÇO	LANCHE	JANTAR	CEIA
7h às 8h	12:30h às 13:30h	14:30h às 15:30h	18h às 19h	21h às 22h

Acompanhantes de pacientes das UTIs Pediátrica e Neonatal e Ambulatório de Quimioterapia* - as refeições são servidas no refeitório, no subsolo do Hospital.

DESJEJUM	ALMOÇO	LANCHE	JANTAR	CEIA
6h às 6:30h	11h às 11:30h	14:30h às 15h	19:30h às 20h	23:30h às 24h

*** Acompanhantes dos pacientes atendidos no Ambulatório de Quimioterapia só terão direito à refeição caso os procedimentos tenham duração de mais de 4 horas.**

ALTA HOSPITALAR

A equipe médica, em alinhamento com a equipe multidisciplinar, é responsável por determinar a alta hospitalar. O paciente e seu responsável deverão aguardar a liberação da equipe de Farmácia (quando indicado) e a presença de um maqueiro, que o acompanhará até a recepção do hospital.

Contamos com a colaboração de todos os responsáveis para responder a Pesquisa de Satisfação que será realizada pela Ouvidoria, na alta. Este é um importante instrumento de avaliação e melhorias do nosso hospital, para a manutenção da nossa qualidade e excelência no atendimento ao paciente.

MARCAÇÃO DE REVISÃO CIRÚRGICA PÓS-ALTA

No ato da alta hospitalar, os pacientes cirúrgicos, acompanhados dos pais/responsáveis, serão informados quando será necessário retornar ao hospital para ser realizada a revisão. A marcação da “data de retorno para a revisão cirúrgica” deve ser realizada ainda no hospital, na recepção de internação.

EMERGÊNCIA

Não temos atendimento de Emergência ou Pronto-Socorro no Hospital Estadual da Criança.

AMBULATÓRIO DE INTERCORRÊNCIAS

O atendimento é destinado somente para pacientes cadastrados no Hospital Estadual da Criança que apresentem intercorrências decorrentes do tratamento ou cirurgias realizadas na unidade.

AMBULATÓRIO GERAL

O Ambulatório Geral tem atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 19h. O serviço é oferecido somente aos pacientes pediátricos agendados para as consultas ambulatoriais, via Sistema Regulação, ou consultas de retorno de pacientes em tratamento.

A equipe ambulatorial é composta por Médicos Especialistas, Dentistas, Enfermagem (Enfermeiros e Técnicos), Técnicos de Aparelho Gessado, Recepção, Aux. Administrativa, Aux. de Dentista e Técnico de Órtese e Prótese, além de Recreatores que proporcionam atividades lúdicas para os pacientes.

AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

A Agência Transfusional recebe todos os hemocomponentes e hemoderivados provenientes do Hemorio. Funciona diariamente dando suporte hemoterápico integral a todos os setores do hospital, sempre que se faça necessário.

O setor possui protocolos hemoterápicos específicos para atender os pacientes oncohematológicos, transplantados e neonatos que estão em acompanhamento na unidade.

DOAÇÃO DE SANGUE

Sabemos que o sangue não tem substituto. É um tecido vivo que tem várias funções, entre elas o transporte de oxigênio e nutrientes, proteção do organismo e coagulação. É preciso ter sempre um estoque de sangue nos hospitais, pois em uma situação de emergência este precisa ser disponibilizado rapidamente. A única fonte de sangue dos hospitais é o doador.

As doações de sangue para o Hospital Estadual da Criança podem ser realizadas de 02 (duas) formas:

- **No Hemorio**, sediado na Rua Frei Caneca, 8, Centro - Rio de Janeiro, todos os dias de semana, das 7h às 18h, inclusive finais de semana e feriados. (As doações devem ser feitas em nome do HDC ou Hospital Estadual da Criança da Vila Valqueire).

- **Nas Campanhas de Doação de Sangue** realizadas no ambulatório do Hospital Estadual da Criança que são realizadas somente 04 (quatro) vezes ao ano em datas agendadas (aos sábados).

Para informações adicionais, o candidato à doação deve entrar em contato com o Disque Sangue do Hemorio pelo número 0800 282 0708.

FARMÁCIA

A Farmácia Hospitalar desenvolve atividades ligadas à produção, armazenamento, controle, dispensação, distribuição de medicamentos e é responsável por promover o cuidado farmacêutico, garantindo a dispensação das medicações de forma eficaz e segura.

Utilizamos em nossa instituição o sistema de distribuição por dose unitária, em que o preparo e a dispensação dos medicamentos é feito para cada paciente, proporcionando maior segurança e reduzindo as falhas de administração de medicamentos.

Outras atividades realizadas em nossa instituição são: classificação de risco farmacológico de pacientes elegíveis e a dispensação de medicamentos e orientação farmacêutica na alta hospitalar.

NUTRIÇÃO

O Serviço de Nutrição e Dietética tem como principal objetivo garantir a assistência nutricional direcionada às necessidades de cada paciente, visando o atendimento personalizado e a melhora da qualidade de vida durante o período de internação e no atendimento ambulatorial de pacientes com doenças oncohematológicas ou hepáticas.

Ao ser acolhido no hospital o paciente receberá a visita da nutricionista, que aplica um questionário para conhecer seu perfil dietético e posteriormente alinhá-lo as orientações clínicas, patologia, idade e necessidades nutricionais. Diariamente a nutricionista fará visita para avaliação da aceitação da dieta e/ou avaliação nutricional.

Na alta hospitalar os pacientes receberão orientação dietética.

É vedada a entrada de alimentos em qualquer leito que não sejam fornecidos pela copa do hospital, exceto com autorização do serviço de nutrição.

Horários das refeições diárias dos pacientes:

DESJEJUM	COLAÇÃO	ALMOÇO	LANCHE	JANTAR	CEIA
6h às 8h	9h às 10h	12h às 13h	14:30h às 15:30h	17:30h às 18:30h	21h às 22h

HOTELARIA, HIGIENE E ROUPARIA

Setores interligados que trabalham em conjunto para minimizar o risco de infecções e manter a conservação de todo ambiente hospitalar.

HOTELARIA/HIGIENE – Realiza limpeza de todo o hospital, visando desinfecção, segurança do paciente, acompanhantes e colaboradores.

ROUPARIA - Responsável por fornecer roupas limpas e higienizadas de cada setor, acompanhantes e pacientes.

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR –SCIH

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) age de forma ativa em todos os setores, com o objetivo de evitar, controlar e reduzir as Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS), também conhecidas como infecções hospitalares, garantindo, assim, a qualidade e segurança para colaboradores e usuários quanto à prevenção de infecções passíveis de transmissão nos processos internos da instituição.

Proporciona treinamentos para os colaboradores e orienta, quando necessário, pacientes e seus familiares sobre os cuidados para prevenir infecções.

EDUCAÇÃO CONTINUADA

A Educação Continuada é o setor especializado no ensino, fornecendo e gerenciando treinamentos para a equipe multidisciplinar assistencial e administrativos, em dinâmica de grupos ou individualmente. Promove a reciclagem profissional, mantendo as equipes alinhadas aos protocolos e processos institucionais.

ENGENHARIA CLÍNICA

Responsável por gerenciar a tecnologia médico-hospitalar, a Engenharia Clínica assegura o bom funcionamento dos equipamentos utilizados para tratamento e diagnóstico dos pacientes.

VOLUNTARIADO

O Voluntariado vai além do amor ao próximo e vontade de ajudar. É assumir um compromisso de promover o bem-estar emocional dos nossos pacientes e acompanhantes durante o período em que estiverem no hospital (em atendimento ambulatorial ou internado).

O trabalho de voluntariado pode ser exercido por grupos ou individualmente.

Para se candidatar ao voluntariado é necessário:

- Ser maior de 18 anos;
- Ter disponibilidade de 04 horas semanais;

- Preencher a ficha de inscrição que está disponível na Recepção principal.

Após o preenchimento da ficha, o setor responsável pelo Voluntariado fará contato, via telefone, para agendar uma entrevista e verificar se o candidato ou grupo está de acordo com as diretrizes da unidade para realizar a ação.

DOAÇÕES AS FAMÍLIAS

Todas as doações recebidas no HEC são direcionadas as famílias dos pacientes que fazem tratamento na instituição. O setor de Serviço Social é responsável por receber e distribuir as doações de cestas básicas, leite em pó, fórmulas lácteas, farináceos e suplementos nutricionais. É realizado uma análise de perfil das famílias para verificação social e/ou nutricional para o recebimento do benefício.

Setores como Odontologia, Terapia Ocupacional, Recreação e Pedagogia também recebem doações para ações e atividades educativas realizadas na unidade tais, como: papel crepom, papel de seda, cartolina, canetinhas, lápis de cor, giz de cera, papel pardo, carrinhos, panelinhas, bonecas, massinha de modelar, jogos, creme dental com flúor, escova de dente, entre outros.

Todas as doações precisam ser de produtos novos e na embalagem devido à precaução de contato dos pacientes da unidade.

SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE

O Hospital Estadual da Criança preza pela segurança na assistência aos seus pacientes e famílias, assim como pela qualidade de todos os processos envolvidos para que essa assistência seja possível. Através do Escritório de Qualidade e Segurança do Paciente de nossa instituição esses processos são validados e avaliados periodicamente, e qualquer desvio de fluxo identificado é notificado e ações de melhorias são implementadas, de forma contínua.

Devido a essa postura institucional, desenvolvemos a Cultura de Segurança em nossa organização, o que pôde ser avaliado por diversas instituições certificadoras, listadas a seguir:

Organização Nacional de Acreditação (ONA) – Organização privada que certifica a qualidade dos serviços de saúde no Brasil, com foco na segurança do paciente, através de visitas anuais nas instituições. Desde 2015 o Hospital Estadual da Criança é acreditado com excelência.

Programa de Excelência em Gestão (PEG) – O Programa de Excelência em Gestão da Secretaria Estadual de Saúde (SES) foi criado em junho de 2007, e tem como objetivo principal qualificar a Gestão da SES, com base nos principais Programas de Melhoria Contínua. Nosso hospital participou em algumas edições, e no ano de 2020 atingiu a pontuação máxima da avaliação.

Programa de Melhores Práticas Relacionados a Qualidade Assegurada 3M – Certificação conferida pela empresa 3M as instituições que aplicam boas práticas em seus processos. O Centro Cirúrgico do Hospital da Criança é avaliado desde 2017, tendo sido classificado como “Black Diamond” (maior categoria) no ano de 2020, nas categorias “Preparo de Pele e Hipotermia” e “Limpeza e Esterilização”.

Gestão de Indicadores de Qualidade e desempenho – Selo AMIB (Associação de Medicina Intensiva Brasileira) – A UTI Pediátrica do Hospital Estadual da Criança recebeu o selo AMIB por gerenciar seus indicadores de qualidade e desempenho, no ano de 2019 (último ano de avaliação do processo).

PROJETOS DE SUSTENTABILIDADE

Buscando divulgar a cultura corporativa de gestão socialmente responsável, foi criado o Comitê de Sustentabilidade. Formando por profissionais de diversas áreas, tem como objetivo discutir, criar e

implementar ações e processos que promovam melhorias internas e externas para o meio ambiente e para a sociedade.

DIREITOS E RESPONSABILIDADES DOS PACIENTES|ACOMPANHANTES

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso;
- Ser identificado pelo seu nome e sobrenome;
- Poder identificar através do nome e função, os profissionais envolvidos em seus cuidados;
- Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal íntima, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral;
- A criança internada só poderá ficar sozinha durante os procedimentos, à pedido da equipe;
- É proibido manusear qualquer equipamento ou dispositivo que faça parte do tratamento proposto. Essa função é exclusiva dos profissionais do hospital;
- O acompanhante deverá chamar a equipe de enfermagem, sempre que julgar necessário a qualquer hora;
- A criança internada não deve se ser levada a lanchonete;
- Cuidar para que as grades da cama ou berço estejam sempre elevadas;
- Respeitar precauções quando essas forem instaladas;
- É proibido dormir na cama com o paciente;
- Só é permitido retirar pacientes com restrições do leito, com a autorização/ajuda de um profissional;
- O acompanhante e o paciente internado não poderão circular em outros quartos, pelo risco de infecção;
- O paciente internado não deve circular pelos corredores, bem como nas demais dependências do hospital, sem acompanhamento e autorização de profissionais;
- A entrada no quarto de profissionais de outros setores, como Manutenção, Engenharia Clínica, pode se fazer necessária;
- É negada a liberação de medicamento ao acompanhante;
- As medicações de uso contínuo dos pacientes deverão ser trazidas pela família. Estas serão validadas pela farmácia clínica do hospital e a administração será feita pela equipe de enfermagem, que respeitará horários determinados em prescrição médica (sempre que possível, serão mantidos os horários de uso habitual);
- O acompanhante não poderá administrar qualquer medicamento à criança durante a internação, exceto sob a supervisão da equipe de enfermagem;
- Cuidar dos bens da instituição, colocado à sua disposição, responsabilizando-se por danos a eles causados;
- Os leitos são de escolha da Instituição, sendo permitido sua troca somente em caso de necessidade do hospital.

