

MANUAL DE NORMAS INTERNAS

Para Pacientes e responsáveis e/ou familiares

NATAL-RN, 2021

COMPLEXO DE SAÚDE PROFESSOR SEVERINO LOPES

Unidade Psiquiátrica

MANUAL DE NORMAS – UNIDADE PSIQUIÁTRICA

- 1. BOAS VINDAS**
- 2. MISSÃO, VISÃO E VALORES**
- 3. ESTRUTURA HOSPITALAR**
- 4. EQUIPE ASSISTENCIAL**
- 5. DIREITOS E RESPONSABILIDADES**

- 6. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO RESPONSÁVEL**
- 7. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO PACIENTE INTERNADO**
- 8. ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 9. COMUNICAÇÃO E VISITAS**
- 10. ALTA**
- 11. DOCUMENTOS FORNECIDOS**
- 12. PRINCIPAIS CONTATOS**

13. TERMO DE RESPONSABILIDADE

BOAS – VINDAS

Este manual informativo foi desenvolvido para que você tenha acesso aos serviços prestados na Unidade Psiquiátrica do *Complexo de Saúde Professor Severino Lopes - CSPSL*, tal como orientações e esclarecimentos acerca dos aspectos essenciais que envolvem os processos de admissão, internação e alta hospitalar do paciente.

Desejamos que o processo de internação seja exitoso e asseguramos que o principal objetivo desta instituição é garantir uma assistência em saúde mental qualificada e humanizada, gerando experiências significativas na prática do cuidado e no processo de internação e tratamento.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

O Complexo de Saúde Professor Severino Lopes, em sua unidade psiquiátrica, conta com 66 anos de história e presta assistência de forma ética, técnica e especializada, reafirmando o seu compromisso com a ciência. Com o objetivo de estruturar seus fluxos de trabalho e melhorar a comunicação com o usuário,

apresentamos a missão, a visão e os valores institucionais.

Missão

Visão

Ser uma conceituada instituição de saúde em assistência psiquiátrica e reconhecida como centro de prática, ensino e pesquisa na área da saúde mental, atuando com responsabilidade social e de forma sustentável.

Valores

- Ética, respeito e humildade nas relações e prestação de serviços de saúde;
- Respeito ao ser humano e à natureza;
- Compromisso técnico e científico com o desenvolvimento de pessoas.

ESTRUTURA HOSPITALAR

O Complexo de Saúde Professor Severino Lopes - Unidade Psiquiátrica

- é composto pelos seguintes setores, dispostos em prédio único:

- Urgência e Emergência 24h;
- Sala de Espera;
- Classificação de Risco;
- Sala de Intercorrências Clínicas;
- Sala de Emergências Psiquiátricas;
- Recepção – Internação e Ambulatório;
- Ambulatório nas especialidades de Psiquiatria e Psicologia;
- Rouparia;
- Serviço Social;
- Psicologia;
 - Serviço de Nutrição e Dietética;
 - Refeitórios;
 - Área de Recreação, Lazer e Qualidade de Vida;
 - Auditório;
 - Setores de Internação Femininos **F1 e F2**;
 - Setores de Internação Masculinos **M2 e M3**; ➤ Setores de Internação Masculinos **3º ANDAR e 4º ANDAR**; ➤ *Espaço José Ricardo Barbosa Gama*:
 - Setor de Terapia Ocupacional

- Espaço Terapêutico de Lazer e Educação Física •
- Setor de Práticas Assistenciais Complementares: ○

Sala de Musicoterapia;

- Sala de Hortoterapia;
- Sala de Fisioterapia;
- Sala Multiprofissional.

EQUIPE ASSISTENCIAL

A equipe é capacitada para atender desde os casos mais simples aos de alta complexidade em transtornos mentais e dependência química, com abordagem integral, interdisciplinar, intersetorial e complementar. A unidade psiquiátrica do Complexo de Saúde Professor Severino Lopes dispõe de:

- Médicos Psiquiatras
- Médico Clínico Geral
- Enfermagem
- Nutrição e Dietética
- Serviço Social
- Psicologia
- Terapia Ocupacional

- Fisioterapia
- Educação Física
- Musicoterapia
- Hortoterapia
- Recreação e Lazer

DIREITOS E RESPONSABILIDADES

O CSPSL, com base nas leis que regem os direitos das pessoas com transtorno mental, atua com princípio ético tendo em vista o respeito aos **direitos** do paciente. Entre eles, destacamos:

- O paciente deve ser tratado com dignidade e sem qualquer tipo de discriminação, sendo estimulado a participar e colaborar com o seu tratamento;
- O paciente tem o direito à completa informação quanto à sua saúde, seu diagnóstico e tratamento, em linguagem de fácil compreensão;
- O paciente tem o direito de ser informado sobre os procedimentos e tratamentos recebidos pela equipe assistencial, inclusive sobre o efeito de medicamentos, em caso de dúvidas;

- Os dados do paciente são confidenciais e devem ser mantidos em sigilo;
- O paciente tem direito a declaração que confirme sua internação;
- O acompanhante tem direito a declaração referente ao dia de acompanhamento (não há emissão de declaração com data retroativa).

Como em qualquer relação, o paciente, além de direitos, tem determinadas **responsabilidades** frente ao CSPSL e sua equipe, como:

- O paciente deve fornecer todas as informações sobre a sua saúde, inclusive sobre problemas médicos atuais ou passados, internações prévias, uso de medicamentos, alergias medicamentosas e alimentares, procedimentos cirúrgicos realizados, bem como o seguimento de dietas específicas;
- O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico assistente e da equipe interdisciplinar, explicitando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e

tratamento;

- O paciente deve avisar ao seu médico e à equipe sobre qualquer mudança em suas condições de saúde, inclusive nos casos de dor;
- O paciente/acompanhante deve observar as normas internas do CSPSL, bem como se responsabilizar por cumpri-las, orientando também os visitantes;
- O paciente/responsável/familiar deve apresentar todos os documentos necessários à internação: RG, CPF, cartão SUS, carteira do convênio (caso haja), endereço atualizado e termo de curatela (em caso de interdição);
- É de responsabilidade do paciente/acompanhante zelar por todos os bens institucionais colocados à disposição durante o tratamento.

segurança dos pacientes, portanto contamos com a colaboração de todos quanto ao seu cumprimento.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO RESPONSÁVEL

- **No ato da admissão, deve-se apresentar os seguintes documentos:**
 - **RG, CPF, cartão SUS, carteira do convênio (caso haja), endereço atualizado e termo de curatela (em caso de interdição);**
- **Para atendimento com o Serviço Social, é necessário realizar agendamento junto ao setor de Admissão;**
- **Os médicos assistentes possuem cronograma de atendimento aos responsáveis/familiares. Dirigir-se à Recepção para maiores esclarecimentos;**
- **Somente o médico psiquiatra assistente e a equipe de enfermagem estão autorizados a informar o quadro clínico do paciente internado;**
- **O CPSL dispõe de Boletins Semanais sobre o estado do paciente internado através do WEB LAUDOS. Para acessá-lo, você receberá login e senha na Recepção, disponibilizados no ato da internação;**
- **Ao paciente/responsável/acompanhante/visitante, NÃO É**

As normas são elaboradas para o bom funcionamento do CPSL e

PERMITIDO:

- Entrar com aparelhos celulares ou equipamentos eletrônicos como rádio, caixa de som, fones de ouvido, TV, notebook e similares;
 - Entrar com medicações não prescritas e/ou autorizadas pelo médico psiquiatra assistente;
 - Entrar com drogas ilícitas e lícitas, material perfurocortante (garrafas de vidro, espelhos e similares), arma de fogo, arma branca, materiais de limpeza, jóias, dinheiro, fósforos, isqueiros, e/ou qualquer outro item que ofereça risco à segurança e integridade;
 - O uso de adornos em geral, permitindo-se apenas óculos de grau;
- **É PERMITIDO que o paciente receba:**
 - **Itens de higiene pessoal:** shampoo, condicionador, sabonete, perfume em material plástico, desodorante, escova de dentes, creme dental, pente/escova de cabelo, absorventes, entre outros;
 - **Roupas:** estas devem ser renovadas *semanalmente*,
- trocando os itens sujos por limpos;
- Observação: itens de higiene pessoal e roupas são de responsabilidade do responsável/familiar;**
- **Livros:** até 4 exemplares, com conteúdo avaliado pelo setor de *Psicologia*;
 - **Material de papeleria e artes:** caderno de brochura, giz de cera, folhas para desenhos artísticos, canetas e outros, que serão encaminhados ao setor de *Terapia Ocupacional* para avaliação junto ao Médico Psiquiatra Assistente, adaptação e disponibilização;
- **Todo e qualquer item destinado ao paciente deverá ser entregue na rouparia/guarda-volume, obedecendo os seguintes dias e horários: de segunda a sexta, de 08h às 11h e das 13h30 às 16h30;**
- **Setor de Nutrição e Dietética - SND**
 - É permitida a entrada de alimentos para os pacientes internados nos setores **F2, 3º ANDAR e 4º ANDAR**, seguindo as orientações do SND, baseadas nas normas vigentes de guarda e acondicionamento de alimentos. De acordo com

lista abaixo:

LISTA DE ALIMENTOS PERMITIDOS

- A embalagem precisa estar íntegra
- Observar o **prazo de validade** (no mínimo 15 dias contando a partir do dia da entrega do alimento)



Iogurte/Coalhada

- **Qtd. semanal:** 7 unidades de até 250ml/ 5 unidades de até 140g
- **Recomendação:** não utilizar iogurte em embalagem do tipo copo. Não é permitido embalagens de vidro ou similares.



Barra de cereais

- **Qtd. semanal:** 10 unidades.
- **Recomendação:** Sem chocolate.



Biscoitos

- **Qtd. semanal:** 5 unidades de até 200g.
- **Recomendação:** Sem recheio e sabor chocolate. Biscoito salgado tradicional/ integral.



Suco

- **Qtd. semanal:** 7 unidades de até 300ml.
- **Recomendação:** não utilizar garrafa de plástico, vidro e similares.



Oleaginosas: Castanha e amendoim

- **Qtd. semanal:** 1 embalagem de até 250g.
- **Recomendação:** Natural. Sem açúcar e sal adicionados.



Frutas

- **Qtd. semanal:** 7 unidades, até 300g (por fruta).
- **Recomendação:** Permitido até 4 tipos de frutas.



Água de coco

- **Qtd. semanal:** 7 unidades de até 300ml.
- **Recomendação:** não utilizar garrafa de plástico, vidro e similares.



Água mineral
Volume 500 ml.

Considerando o contexto da segurança de alimentos e alimentar dos pacientes, e obedecendo as recomendações dispostas no item 4.8 (preparação do alimento) e no item 4.9 (armazenamento e transporte do alimento preparado) da RDC nº 216 da ANVISA, que dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, bem como, as diretrizes do Guia Alimentar da População Brasileira, justifica-se o não recebimento dos alimentos que não integram a lista acima.

➤ Em relação às refeições oferecidas aos pacientes, essas correspondem ao quantitativo de 5 refeições diárias,

distribuídas em: - café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

- O recebimento de alimentos para os pacientes internados acontece da seguinte maneira:

DIAS	HORÁRIOS	RECEBIMENTO	SUPERVISÃO E LIBERAÇÃO
Segundas	7h30 às 11h 13h30 às 16h	Rouparia	SND
Quartas	7h30 às 11h 13h30 às 16h	Rouparia	SND
Sextas	7h30 às 11h 13h30 às 16h	Rouparia	SND

- As embalagens dos alimentos devem estar íntegras e com o prazo de validade legível;
- Os alimentos entregues devem estar dentro do prazo de validade. Sendo realizado o recebimento somente dos alimentos com prazo mínimo de 15 dias para seu vencimento. contados a partir da data de entrega do alimento na Rouparia;

- O responsável/paciente deve informar ao SND quando houver restrições alimentares ou seguimento de dietas específicas.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES AO PACIENTE INTERNADO ❖

Para a estadia na Unidade Psiquiátrica do Complexo de Saúde Professor Severino Lopes, é necessário que o paciente disponha de itens de higiene pessoal e roupas que ofereçam conforto para o seu bem estar e participação nas atividades terapêuticas;

- ❖ Mantenha-se informado, através do médico e da equipe técnica assistencial, acerca do plano de tratamento e projeto terapêutico singular estabelecidos para o tratamento;
- ❖ Não é permitido fumar nas dependências do Complexo de Saúde Professor Severino Lopes (CPSPL);
- ❖ Para o bem estar de todos os pacientes e harmonia do ambiente, solicitamos falar em voz baixa e não fumar nas dependências das enfermarias e apartamentos;
- ❖ Deve-se respeitar o horário das medicações, refeições e atividades terapêuticas, conforme cronogramas estabelecidos pela instituição;
- ❖ A saída do setor para acesso às atividades terapêuticas será acompanhada por um técnico de enfermagem;

- ❖ Não é permitido o acesso às dependências do hospital sem acompanhamento de um técnico de enfermagem;
 - ❖ Não é permitido sair do refeitório e das atividades terapêuticas sem autorização/acompanhante e com utensílios e itens pertencente à estes espaços;
 - ❖ É proibido agredir e ameaçar os demais pacientes internados e/ou funcionários, sendo passível de alta após análise da Diretoria Técnica e Administração;
 - ❖ Em caso de uso de bebidas alcóolicas, substâncias ilícitas,

ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS

- No ato da internação particular, deve haver um responsável pelas despesas do paciente;
- O pagamento da internação particular deve ser realizado no ato da internação, na Recepção;
- O valor cobrado pela internação particular corresponde ao período de 15 (quinze) dias. Haverá o ressarcimento de valores caso o período for inferior a 15 (quinze) dias e acréscimo de cobrança se for superior aos 15 (quinze) dias;
- Planos de Saúde: os procedimentos não autorizados pelos planos de saúde serão de responsabilidade do

agressão/ameaça aos demais pacientes internados e/ou funcionários, haverá avaliação da equipe interdisciplinar e da Administração para os devidos encaminhamentos;

- ❖ Antes de deixar o hospital, converse com o médico e os demais profissionais da equipe assistencial. Cada profissional dará as recomendações e encaminhamentos necessários para a continuidade do tratamento, bem como orientações importantes para o equilíbrio da sua saúde.

responsável/paciente, sendo cobrados como serviços particulares;

- Caso o paciente tenha direito a acomodação em enfermaria e deseje trocar para acomodação em apartamento, o responsável deverá comparecer à Admissão para solicitar a transferência;
- A Recepção solicitará o orçamento da mudança de acomodação ao Faturamento e fará a transferência mediante disponibilidade de vaga e pagamento;
- As internações de pacientes pelo Sistema único de Saúde -SUS, se darão através de plataforma de regulação -Regula RN (SUS).

COMUNICAÇÃO E VISITAS

- As **ligações telefônicas de responsáveis/familiares para pacientes** são permitidas após 72h contadas a partir da data/hora da internação;
- As **ligações telefônicas de pacientes para os responsáveis/familiares** serão permitidas somente após liberação do médico assistente, com registro expresso em prontuário.

VISITAS

1. PRESENCIAIS

É permitido ao paciente internado receber visitas de pessoas maiores de 14 anos. Nas visitas, são permitidas apenas uma pessoa por dia, nos seguintes dias e horários:

MANHÃ	
F1	9H ÀS 9H30
M2 E M3	10H ÀS 10H30
TARDE	
3º & 4º ANDAR	15H ÀS 15H30

2. VIRTUAIS

As visitas virtuais (chamadas de vídeo) estão condicionadas à situações excepcionais, conforme deliberado pela Comissão de Controle de Infecção em Serviços de Saúde - CISS.

Sobre as visitas virtuais:

- Agendar através do setor de **Admissão**, pessoalmente ou no telefone (84) 98138-4870, conforme disponibilidade de dias e horários estabelecidos pelo cronograma de cada setor;
- Serão realizadas 3 (três) tentativas, caso a chamada não seja atendida, a visita virtual será cancelada e haverá necessidade de um novo agendamento;
- Terá duração máxima de 08 minutos;
- Será realizada por meio de aplicativo do tipo *WhatsApp*; • É importante uma boa conexão via internet que garanta o sucesso da chamada de vídeo.

Em caso de restrição ou não permissão de visitas, o hospital se reserva ao direito de executá-la apenas por recomendação médica ou determinação judicial.

ALTA

A alta hospitalar é um processo que se inicia na internação, através de um planejamento discutido entre a equipe obrigatória (Médico, Enfermagem, Serviço Social, Psicologia e Terapia Ocupacional), o paciente e/ou responsável, e finalizado pelo médico assistente.

Na preparação da alta, o médico assistente informa ao paciente e/ou responsável sobre a previsão de alta, mencionando a possível data para o fim da internação.

Tipos de altas:

- **MÉDICA: por melhorada do quadro clínico;**
- **A PEDIDO (À REVELIA): o responsável/paciente em internação voluntária deve se encaminhar ao médico assistente e/ou médico plantonista para solicitá-la, responsabilizando-se por essa decisão através da assinatura do Termo de Alta a Pedido (à Revelia), estando ciente dos riscos da saída do paciente sem autorização médica. No ato da alta a pedido (à revelia), não será fornecida prescrição de esquema de medicamentos.**

- **POR INDISCIPLINA/ADMINISTRATIVA:** a Direção Administrativa, após acordo com o médico assistente, poderá interromper a internação em casos de uso de bebidas alcoólicas/drogas ilícitas nas dependências do hospital e agressões físicas intencionais/recorrentes aos outros pacientes internados e/ou funcionários, de modo que coloque em risco o tratamento e a integridade de todos (pacientes internados, profissionais e empregados da instituição).

DOCUMENTOS FORNECIDOS

- **Declaração de internamento:** deve ser solicitada no setor de **Admissão**.
- **Declaração de comparecimento:** emitida pelo profissional que conduzir o atendimento ao solicitante.
- **Atestado Médico:** o atestado médico **para fins de afastamento laboral** é emitido junto ao médico psiquiatra assistente, com entrega imediata; o atestado médico **para fins previdenciários** é emitido pelo médico psiquiatra assistente mediante rigorosa

avaliação clínica/laboratorial, após 21 dias de internamento, no mínimo, e deve ser solicitado no setor de **Admissão**, com entrega em um prazo de 72 horas.

- **Cópia do Prontuário:** a cópia do prontuário só pode ser entregue com a autorização do paciente ou do representante legal, através de procuração reconhecida em cartório e *deve ser solicitada presencialmente no setor de **Admissão**, nos horários de 08h às 12h e das 14h às 16h.*

Documentos que devem ser apresentados:

- Carteira de identidade do paciente;
- Certidão de nascimento (paciente menor de idade); - Certidão de casamento ou carteira de identidade com o número da certidão de casamento (caso o solicitante seja cônjuge do paciente);
- Em caso de óbito, o responsável e/ou familiar terá o direito de receber o prontuário com as devidas comprovações.

Prazo de Entrega: 15 dias úteis.

PRINCIPAIS CONTATOS

● **Recepção – 3026-4850/ 3026-4894** ● **Serviço Social – 99133-1978**

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, _____

_____, responsável pelo(a)

paciente _____

_____,
internado(a) neste hospital em ___/___/___, declaro ter
recebido o Manual Informativo e assumo inteira responsabilidade de
ler e cumprir todas as normas e orientações nele contidas.

Natal/RN, ___/___/___

Assinatura do Responsável/Paciente:

Testemunha: _____