

# CEAP-SOL

Centro Estadual de Atenção Prolongada e  
Casa de Apoio Condomínio Solidariedade



## GUIA DE

# ORIENTAÇÕES PARA PACIENTES, ACOMPANHANTES E VISITANTES

OSS GESTORA



**ISG**

Cuidar e  
Salvar Vidas



**CEAP-SOL**  
Centro Estadual de Atenção  
Prolongada e Casa de Apoio  
Condomínio Solidariedade

Secretaria de  
Estado da  
Saúde





# Telefones Úteis

**Geral:**

**☎ (62) 3201-9288**

**📞 Boletim Médico: 62 3201-9282**

**📞 Núcleo Interno de Regulação: (62) 3201-9282**

**☎ Ouvidoria: (62) 3201-9288 ramal 9274**

**📞 Serviço Social: (62) 3201-9283**



# Índice

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sobre nós .....</b>                                               | <b>05</b> |
| <b>Seja bem-vindo (a) .....</b>                                      | <b>06</b> |
| <b>Direitos dos Usuários .....</b>                                   | <b>07</b> |
| <b>Não Permitido .....</b>                                           | <b>10</b> |
| <b>Dúvidas Médicas .....</b>                                         | <b>12</b> |
| <b>Acompanhante na Internação .....</b>                              | <b>13</b> |
| <b>Termo de Ciência e Responsabilidade do<br/>Acompanhante .....</b> | <b>14</b> |
| <b>Troca de Acompanhante .....</b>                                   | <b>15</b> |
| <b>Orientações aos Acompanhantes .....</b>                           | <b>16</b> |
| <b>Horário de Refeições dos Pacientes e<br/>Acompanhantes .....</b>  | <b>18</b> |



# Índice

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>Orientações para Visitantes .....</b>       | <b>19</b> |
| <b>Visita Religiosa .....</b>                  | <b>21</b> |
| <b>Boletim Médico .....</b>                    | <b>22</b> |
| <b>Orientações do Setor de Nutrição.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>Orientações Gerais .....</b>                | <b>25</b> |
| <b>Colabore Conosco .....</b>                  | <b>28</b> |
| <b>Atendimento à População Trans .....</b>     | <b>29</b> |
| <b>Recebi alta e agora? .....</b>              | <b>30</b> |
| <b>Fique atento (a)! .....</b>                 | <b>31</b> |
| <b>Fale com a Ouvidoria .....</b>              | <b>32</b> |
| <b>Notifique Eventos Adversos na Saúde....</b> | <b>33</b> |



## Sobre nós!



O Centro Estadual de Atenção Prolongada e Casa de Apoio Condomínio Solidariedade (CEAP-SOL) foi fundado em 1995.

A unidade, detentora da **certificação** máxima de Acreditação Hospitalar **ONA 3**, oferece cuidados integrados, incluindo hospedagem temporária, internação hospitalar de longa permanência e atendimento ambulatorial especializado.

O CEAP-SOL conta com equipe multiprofissional qualificada, garantindo cuidado contínuo aos pacientes, e está sob gestão do Instituto Sócrates Guanaes desde 2013.



# Seja bem-vindo (a)!

Este guia foi elaborado para orientar pacientes, familiares, acompanhantes e visitantes sobre as normas e rotinas da unidade, proporcionando uma estadia mais segura e acolhedora para todos.

Aqui você encontrará informações importantes sobre direitos, deveres e orientações durante sua permanência na unidade. Ressaltamos que todo o atendimento é gratuito e que o hospital não solicita pagamentos em nenhuma situação.

**Leia atentamente as orientações a seguir. Em caso de dúvidas, nossa equipe está à disposição para ajudar.**



## Direitos dos Usuários

- 1) Acesso a bens e serviços ordenados e organizados para garantia da promoção, prevenção, proteção, tratamento e recuperação da saúde.
- 2) Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.
- 3) Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, independentemente da sua etnia, religião, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico.
- 4) Ser identificado pelo nome e sobrenome e/ou nome social.
- 5) Ter assegurado o direito de usar o nome social, podendo o (a) paciente indicar o nome pelo qual prefere ser chamado (a), independentemente do nome que consta no seu registro civil ou nos prontuários do serviço de saúde, assim como nos casos de pacientes em processo transsexualização, bem como, travestis e transexuais.

# Direitos dos Usuários

6) Identificar e conhecer os profissionais responsáveis direta e indiretamente por seu tratamento, através de crachás visíveis e legíveis que contenham: nome da instituição, nome completo, função e cargo.

7) Receber informações sobre o seu estado clínico, de maneira clara, objetiva, respeitosa e compreensível, adaptadas à sua condição cultural.

8) Em caso de recusa ou revogação de consentimento para realizar procedimentos, não serão atribuídas quaisquer sanções morais ou legais, entretanto, será documentado em prontuário, exceto em casos garantidos por lei.

9) Ser informado da finalidade dos materiais coletados para exame; dos diagnósticos confirmados; das ações terapêuticas.

10) Saber os riscos, benefícios e inconvenientes provenientes dos exames diagnósticos e das terapêuticas propostas.

11) As informações e dúvidas devem ser esclarecidas com a equipe médica que o acompanha, durante a visita médica.

12) Ter resguardada a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal, através da



# Direitos dos Usuários

manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública.

13) Ter livre acesso à Ouvidoria para apresentar sugestão, reclamação, e elogio sobre a qualidade dos cuidados prestados.

14) Ter direito a receber assistência espiritual e religiosa, de acordo com suas convicções, ou, quando necessário, por pessoa legitimamente autorizada a representá-lo.

15) Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral.

16) Ter acesso ao prontuário após a alta hospitalar no SAME.

17) Ter direito à presença de um acompanhante durante a internação, conforme previsto na Lei nº 15.378/2026 (Estatuto dos Direitos do Paciente), salvo quando o médico ou o profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante possa acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de terceiros.

18) Ter direito a receber resumo de alta com informações importantes para continuidade do tratamento e cuidados.

## Não Permitido - O que não fazer!

1) Não é permitido entrar ou circular pelo hospital trajando roupas e calçados inadequados (roupas curtas, decotadas e/ou transparentes; chinelos e sandálias) e sem camisa.

2) Não é permitido entrar na unidade e circular sem identificação. No caso do paciente e acompanhante, é obrigatória a pulseira; para o visitante, o crachá/adesivo.

3) Não é permitido entrar com qualquer tipo de alimento e bebida; tesoura e outros objetos perfurocortantes; colchonete, edredom, travesseiro e adornos (brinco, colar, anel, entre outros). Também não é permitida a entrada de pessoas apresentando sintomas de embriaguez ou utilização de drogas ilícitas.

4) Visitar outros leitos e ficar circulando nos corredores do hospital.

5) Sentar ou deitar no leito do paciente.

6) Compartilhar objetos ou prestar assistência a outro paciente.

7) Guardar qualquer tipo de alimento nas enfermarias, para evitar a proliferação de insetos e infecção hospitalar.

## **Não Permitido - O que não fazer!**

8) Conversar em voz alta ou discutir entre familiares à beira do leito do paciente, causando tumulto. Utilizar aparelhos sonoros (celular, rádio, TV) em volume alto (utilizar fone de ouvido). Evite barulhos que possam incomodar os demais usuários.

9) Fotografar e/ou filmar qualquer tipo de procedimento ou outros pacientes nas dependências do hospital.

10) Visitantes e acompanhantes devem cuidar de seus pertences. A unidade não se responsabiliza por perdas ou furtos.

11) Não é permitida a entrada de flores nas instalações da unidade.

12) Não manipular equipamentos hospitalares. Mexer nesses equipamentos pode comprometer a saúde do paciente. Alguns equipamentos emitem sinais sonoros; nesses casos, chame a equipe de plantão e nunca os desligue.

13) Não é permitido lavar roupas nos banheiros das enfermarias. Toalhas e roupas não devem ser estendidas nas cabeceiras dos leitos, suportes de soro ou janelas.



## Dúvidas Médicas

Procure sempre esclarecer suas dúvidas com o médico no horário da visita ao leito (pela manhã).

**Sugestão:** deixe previamente anotadas suas dúvidas e sintomas, para que não se esqueça de nada e consiga aproveitar ao máximo esse momento da visita médica.

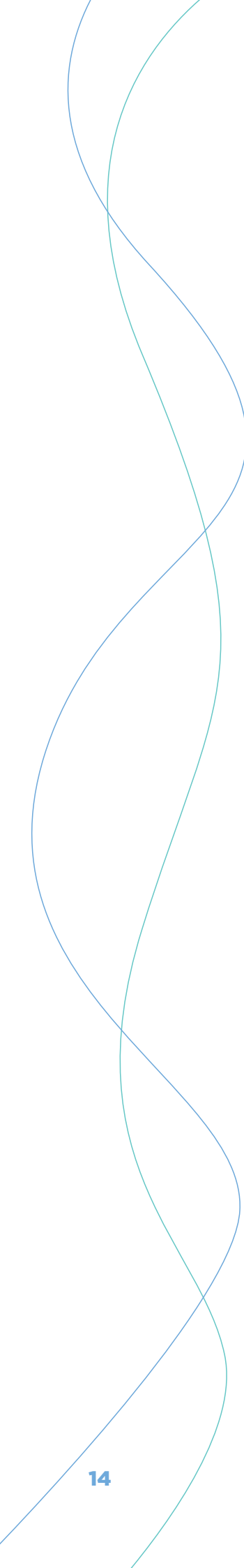


## Acompanhante na Internação

### Quem pode ser acompanhante?

- O acompanhante deve ter idade mínima de 18 anos e ser indicado pelo paciente ou responsável legal.
- É permitido apenas 1(um) acompanhante por paciente.
- O acompanhante deverá apresentar condições físicas, cognitivas e de saúde compatíveis com as atividades inerentes ao acompanhamento do paciente, bem como cumprir as normas de segurança e demais diretrizes estabelecidas pela unidade.
- Recomenda-se que pessoas com sintomas gripais, doenças infectocontagiosas ou condições de saúde que aumentem riscos assistenciais evitem permanecer no ambiente hospitalar.

Aviso: Todos os acompanhantes serão orientados pela equipe de enfermagem a assinar o **Termo de Autodeclaração de Risco e Ciência de Saúde**.



## **Termo de Ciência e Responsabilidade do Acompanhante**

O Termo de Ciência e Responsabilidade do Acompanhante é um documento utilizado para garantir maior segurança durante o atendimento e/ou internação do paciente. Por meio dele, o acompanhante declara ter recebido orientações sobre as normas do hospital, regras de permanência, medidas de segurança e condutas esperadas no ambiente assistencial.

O preenchimento e assinatura do termo devem ser realizados no momento da admissão do acompanhante e também em casos de substituição. Essa medida contribui para a organização da unidade, segurança dos pacientes e acompanhantes, além do cumprimento adequado dos fluxos e procedimentos institucionais.



## Troca de Acompanhante

### Como fazer a troca?

As trocas de turnos de acompanhantes são realizadas nos seguintes horários:

**Das 7h30 às 9h e das 18h às 20h.**

Conforme orientações abaixo:

- A troca de acompanhantes é realizada na recepção central da unidade;
- É obrigatório o porte e a apresentação de documento oficial com foto;
- Todos os acompanhantes têm direito às seguintes refeições: café da manhã, almoço e jantar.

**Importante:** A unidade poderá solicitar a substituição do acompanhante em caso de descumprimento das normas institucionais, condições de saúde incompatíveis com o ambiente hospitalar ou situações que comprometam a segurança da unidade.

## Orientações aos Acompanhantes

- Utilize a etiqueta de identificação na parte superior da roupa durante toda a sua permanência no hospital.
- Apoie emocionalmente o paciente, transmitindo tranquilidade, conforto e segurança.
- O acompanhante deve colaborar com a organização dos pertences e com a higiene básica do paciente, quando necessário.
- Utilize máscara e os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) conforme orientação da equipe de enfermagem.
- Higienize as mãos antes e após qualquer contato com o paciente.
- A acomodação do acompanhante na enfermaria restringe-se à poltrona ao lado do leito do paciente.



## Orientações aos Acompanhantes

- É proibido sentar, deitar ou utilizar o leito do paciente para qualquer outra finalidade.
- Não traga alimentos ou bebidas para o hospital, nem ofereça alimentos ao paciente sem autorização da equipe assistencial.
- Não manuseie equipamentos e aparelhos hospitalares, nem administre medicamentos ao paciente. Em caso de dúvidas, procure a equipe de enfermagem.
- Recomenda-se o uso de sapatos fechados nas dependências do hospital e evitar o uso de adornos, como anéis, brincos, pulseiras e relógios. Preferencialmente, mantenha os cabelos presos.
- Não deixe objetos de valor (celular, documentos, relógio, dinheiro, carteira etc.) no quarto. A unidade não se responsabiliza por danos, perdas ou furtos de objetos pessoais.



## Horário de Refeições dos Pacientes e Acompanhantes

### Pacientes

Refeições:

Café da Manhã 7h

Almoço 12h

Lanche 14h30

Jantar 18h

Ceia 21h

### Acompanhantes

Refeições:

Café da Manhã 7h

Almoço 12h

Jantar 18h



## Orientações para Visitantes

A visita é de suma importância para o bem-estar do paciente, pois contribui para sua recuperação. No entanto, para que as visitas ocorram da melhor maneira possível, apresentamos algumas orientações.

**O horário de visita nas enfermarias é das 16h às 17h, todos os dias da semana.**

É obrigatória a identificação do visitante na portaria central, com apresentação de documento oficial com foto. Após o cadastro na recepção, será entregue uma etiqueta de identificação, de uso obrigatório na parte superior da roupa durante toda a permanência no hospital.

# Orientações para Visitantes

As visitas aos pacientes internados são permitidas, conforme o tipo de precaução:

| Tipos de Precaução | Equipamentos de Proteção Descartáveis | Nº de Visitantes |
|--------------------|---------------------------------------|------------------|
| Padrão             | Máscara Cirúrgica                     | 02               |
| Contato            | Máscara Cirúrgica, Capote e Luvas     | 02               |
| Respiratório       | Máscara N95                           | 01               |

Todas as orientações quanto ao uso dos equipamentos de proteção, serão fornecidas pela equipe de enfermagem da internação.

- Não é permitida a visita de menores de 12 anos, salvo situações excepcionais previamente autorizadas pela equipe assistencial e pela direção da unidade.
- Visitantes com 12 a 17 anos deverão estar acompanhados por responsáveis.
- Não é recomendada a visita de pessoas pertencentes aos grupos de maior risco, como idosos, imunossuprimidos ou portadores de doenças cardíacas e pulmonares.

# Orientações para Visitantes

Em casos necessários, deverá ser assinado o **Termo de Autodeclaração de Risco e Ciência em Saúde** que será fornecido pela equipe.

- É proibida a entrada na unidade de visitantes com sinais e sintomas gripais.
- Não é permitido trazer vasos ou arranjos de flores para os pacientes, pois são meios de contaminação.
- As visitas poderão atrasar ou ser interrompidas, sem aviso prévio, caso haja intercorrências ou procedimento médico.

## Visita Religiosa

A visita religiosa é permitida diariamente, mediante agendamento prévio com o Serviço Social pelo WhatsApp: (62) 3201-9283.



## Boletim Médico

O boletim médico é um serviço de informações, oferecido diariamente aos familiares de pacientes internados na enfermaria do hospital, das:



**14 às 15h**

Envie mensagem para o WhatsApp do NIR:

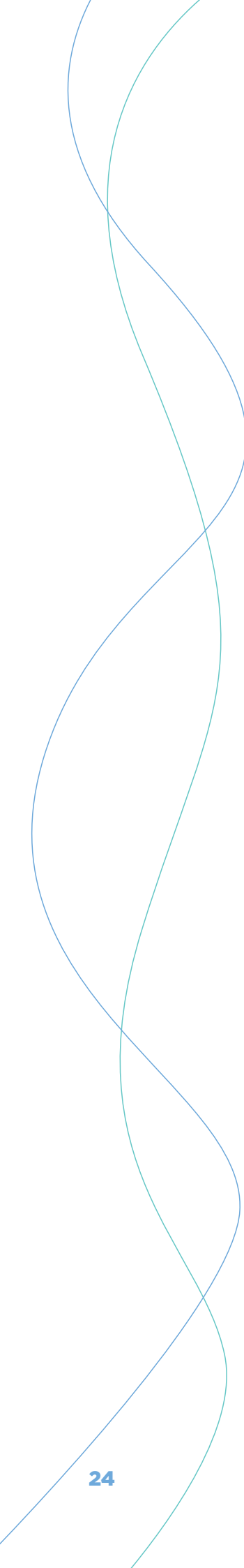
 (62) 3201-9282



## **Orientações do Setor de Nutrição e Dietética**

Para garantir o cumprimento das dietas prescritas, não permitimos a entrada de alimentos de fora para pacientes internados e acompanhantes;

- É fundamental informar quaisquer alergias alimentares ou intolerâncias do paciente para evitarmos reações adversas;
- Faça as refeições assim que forem entregues e descarte as sobras, garantindo assim a melhor qualidade, valor nutricional e segurança;

- 
- No momento das refeições, mantenha-se sentado(a) para garantir sua segurança. Comer deitado pode aumentar o risco de engasgos e aspiração de alimentos;
  - Lembre-se sempre: confira cuidadosamente a etiqueta de identificação das refeições do paciente. Se notar qualquer divergência ou dúvida, procurar os profissionais da nutrição;
  - Atenção acompanhante: nunca ofereça sua refeição para o paciente com dificuldade de engolir. Siga estritamente as instruções dos profissionais de saúde responsáveis.



## Orientações Gerais

- Apresente-se na recepção sempre que entrar ou sair do hospital, para maior segurança de pacientes e acompanhantes.
- A etiqueta de identificação deve ser devolvida na Portaria Central ao deixar o hospital, temporária ou definitivamente.
- A pulseira de identificação do paciente é obrigatória durante toda a internação, conforme protocolos de segurança do paciente do Ministério da Saúde e da ANVISA.
- O leito é de uso exclusivo do paciente, contribuindo para a prevenção de infecções e outros riscos assistenciais.
- Mantenha portas e janelas fechadas para o correto funcionamento do ar-condicionado.

## Orientações Gerais

- Preserve o silêncio e mantenha o volume da televisão baixo, respeitando o bem-estar dos pacientes.
- Traga apenas itens essenciais de higiene pessoal e evite objetos de valor. O hospital não se responsabiliza por pertences deixados em suas dependências.
- O hospital não dispõe de guarda-volumes; portanto, evite excesso de bagagens.
- Pertences não retirados em até 7 dias após a alta poderão ser encaminhados para descarte.
- Não é permitida a entrada de acompanhantes e visitantes com vestimentas inadequadas ao ambiente hospitalar.

## Orientações Gerais

É proibida a entrada e o consumo de bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas nas dependências do hospital.

Aviso: Em cumprimento à Lei Federal nº 9.294/1996 e à Lei Municipal nº 8.811/2009, **é proibido fumar** nas dependências da unidade por pacientes, acompanhantes, colaboradores, visitantes e terceiros.

**É proibido filmar, fotografar ou divulgar imagens e áudios nas dependências da unidade,** visando preservar a privacidade e o anonimato dos colaboradores, pacientes e acompanhantes, conforme o Art. 5º, inciso X, da Constituição Federal e a Resolução CFM nº 2.126/2015.



## Colabore Conosco

- Apague as luzes ao sair de um ambiente.
- Economize água, mantendo a torneira fechada quando não estiver em uso.
- Utilize papel toalha e papel higiênico de forma consciente.
- Não jogue lixo no vaso sanitário.
- Ajude a conservar as instalações e equipamentos do hospital.
- Não lave e estenda roupas nos aposentos e janelas.

**Importante:** Não manipule curativos, desconecte equipamentos ou extensão de soluções (soro, medicamentos) do paciente.

# Suporte e Atendimento à População Trans

## **Atendimento Respeitoso e Inclusivo**

Nossa unidade valoriza o respeito, a dignidade e a igualdade no atendimento a todas as pessoas.

O paciente tem direito a ser chamado pelo nome social, conforme sua preferência.

O uso do nome social e dos pronomes escolhidos deve ser respeitado durante toda a assistência.

Não é permitida qualquer forma de discriminação por identidade de gênero ou orientação sexual.

O acolhimento e a internação serão realizados com respeito à identidade de gênero do paciente, conforme normas institucionais e legislação vigente.

O texto está alinhado às diretrizes do SUS, à Política Nacional de Saúde Integral LGBT e ao Decreto Federal nº 8.727/2016, que garante o uso do nome social na administração pública.



## Recebi alta e agora?

A alta hospitalar é um momento importante para o paciente e seus familiares. Para que esse processo ocorra com segurança, siga as orientações abaixo:

- A alta do paciente somente será efetivada após liberação e assinatura do médico assistente;
- Após a confirmação da alta, aguarde as orientações das equipes de enfermagem, serviço social e farmácia sobre os cuidados e continuidade do tratamento em casa;
- Quando necessário, aguarde também as orientações das equipes de fisioterapia, nutrição e psicologia;

## Recebi alta e agora?

- Antes de deixar a unidade, confirme a liberação com a equipe de enfermagem e recolha todos os pertences do paciente e acompanhante;
- O paciente deverá deixar o leito somente no momento da saída da unidade.

## Fique atento (a)!

**Muito importante:** O acompanhante e/ou visitante que descumprir as normas da unidade, apresentar condições de saúde incompatíveis com o ambiente hospitalar ou adotar conduta que comprometa a segurança, o bem-estar ou o funcionamento da instituição poderá ter sua permanência restringida ou suspensa.

Contamos com a sua colaboração!

# Fale com a Ouvidoria

## Seu canal para elogios, sugestões e reclamações

A Ouvidoria do CEAP-SOL está disponível para acolher manifestações, esclarecer dúvidas e encaminhar demandas aos setores responsáveis, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados.

Sua opinião é muito importante. Utilize um dos canais abaixo:

- Caixas de sugestões disponíveis na unidade;
- Atendimento da Ouvidoria: segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, e sexta-feira, das 8h às 17h;
- Telefone: (62) 3201-9288 – Ramal 9274
- E-mail: [ouvidoria.cs@isgsaude.org](mailto:ouvidoria.cs@isgsaude.org)



Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e compartilhe sua opinião sobre o nosso atendimento. Sua avaliação é muito importante para nós.



# Notifique Eventos Adversos na Saúde

Você pode relatar falhas ou incidentes ocorridos durante o atendimento em serviços de saúde por meio do sistema Notivisa, sem precisar de cadastro.

## O que pode ser notificado?

- Incidente: algo que causou ou poderia ter causado um dano desnecessário à saúde.
- Evento adverso: incidente que resultou em dano e poderia ter sido evitado.

## Por que notificar?

- Ajuda a melhorar a segurança dos pacientes;
- Contribui para prevenir novos erros;
- Garante mais qualidade no cuidado à saúde.

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e notifique



OSS GESTORA



[isgsaude.org.br](http://isgsaude.org.br)



[/isgsaude](https://www.facebook.com/isgsaude)



[/company  
/institutosócratesguanaes](https://www.linkedin.com/company/institutosócratesguanaes)



[@isgsaude](https://www.instagram.com/isgsaude)



**CEAP-SOL**  
Centro Estadual de Atenção  
Prolongada e Casa de Apoio  
Condomínio Solidarieade

Secretaria de  
Estado da  
Saúde

