



Cartilha do
PACIENTE

Cartilha do **PACIENTE**



Esta cartilha foi desenvolvida para orientá-lo sobre os cuidados aos quais você será submetido durante sua internação ou passagem pelo hospital.

Nesta cartilha, você encontrará informações e procedimentos básicos que devem ser seguidos por você, familiares, visitantes e por toda a equipe de profissionais e também os seus direitos. Além disso, a cartilha vai ajudá-lo a participar da segurança do seu cuidado.

Núcleo de Segurança do Paciente

Vice-Direção de Atenção e Vigilância em Saúde

Bem-vindo ao Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas INI/Fiocruz

Esta Unidade faz parte do Sistema Único de Saúde SUS.

Aqui, o cuidado é feito com carinho, respeito e **100% gratuito**.

Nenhum exame, consulta, alimentação ou medicamento será cobrado.

Leia este folder com atenção.

Ele traz informações importantes para a sua segurança e bem-estar.

Atenção! Não caia em golpes por telefone.

O Hospital não realiza cobranças por telefone.



Se alguém ligar pedindo pagamento de exames, procedimentos ou qualquer valor,
NÃO FAÇA O PAGAMENTO. ISSO É UM GOLPE.

Em caso de dúvida, procure imediatamente a equipe do hospital ou entre em contato pelos canais oficiais.

Telefone: (21) 3865-9595

Serviço Social: (21) 3865-9514/3865-9527



Durante a sua internação...

Você será cuidado por uma equipe de profissionais de diferentes áreas da saúde, sempre dispostos a ajudar você e sua família.

Tire dúvidas sempre que precisar!

Informe à enfermagem sobre qualquer medicamento que tenha trazido com você. Ele será guardado com segurança pela equipe da Farmácia e só poderá ser administrado por um profissional de saúde habilitado e nos horários corretos.

Se você estiver em precaução, evite sair do quarto sem orientação da equipe. Isso protege você e outras pessoas.



Você não pode receber comida trazida por alguém de fora do hospital.

Sua alimentação será fornecida pelo Serviço de Nutrição. Em caso de dúvidas ou dietas especiais, fale com um nutricionista.



Assim que você for internado, a equipe de fisioterapia vai avaliar a capacidade de realizar suas atividades diárias. Mesmo após essa avaliação, você só poderá se levantar da cama com a supervisão ou orientação do profissional de enfermagem. Isso garante sua segurança evitando quedas.

Curativos, sondas, cateteres e equipamentos médicos devem ser manuseados somente por profissionais treinados. Sentiu desconforto ou percebeu algo diferente?



Avise à enfermagem!

Você já ouviu falar em **Termo de Consentimento?**

É importante saber que alguns procedimentos e exames simples e rotineiros, essenciais para o seu cuidado diário, precisarão da sua autorização. Para isso, pediremos que você assine um Termo de Consentimento amplo ao internar.

O Termo de Consentimento é um documento onde você pode dizer "sim" ou "não". Ele é seu direito e garante que tudo será feito com o seu conhecimento e autorização, você pode mudar de opinião a qualquer momento.



Caso haja necessidade de exames ou procedimentos mais complexos, não se preocupe, nossa equipe irá explicar tudo detalhadamente e você terá um Termo de Consentimento específico para assinar, garantindo que esteja sempre bem informado e confortável com cada etapa do seu tratamento.

Você pode ajudar a evitar incidentes



- Sempre confira a pulseira com **seu nome, data de nascimento e nome da sua mãe**. Se algo estiver errado, avise à equipe.
- Quando coletarem sangue ou levarem você para exames (como raio-x ou tomografia), quando derem algum medicamento, ou na necessidade de outros procedimentos, o profissional irá confirmar seu nome completo, data de nascimento e nome da sua mãe. Se ele não perguntar, **você pode lembrá-lo!**
- Avise sobre qualquer alergia, uso de álcool, cigarro ou medicamentos, chás e pomadas que use em casa, mesmo que ninguém pergunte.
- Antes de tomar um medicamento pergunte para que serve e como deve ser utilizado, se há recomendação ou cuidados para o uso.



Prevenção de Quedas

Segurança no movimento é cuidado com você.



- A equipe vai avaliar o seu risco de queda. Essa avaliação ajuda a planejar os cuidados ideais para a sua segurança e recuperação.
- Peça ajuda para se levantar ou caminhar. Não tenha vergonha, estamos aqui para ajudar.

Depois da avaliação, fique atento a estas orientações:

- Solicite que seus pertences estejam por perto.
- Levante da cama com calma e devagar.
- Use calçados fechados com solado antiderrapante. Se não tiver, solicite à equipe.
- A cama deve ficar na posição mais baixa e com as grades levantadas.
- Verifique se a campainha está ao alcance das suas mãos.



- ## O que você deve fazer:

Peça ajuda para se virar a cada 2 horas na cama.

O tempo que você vai permanecer na cadeira será combinado entre você e a equipe de fisioterapia.

Pergunte sobre as opções do hospital para proteger sua pele.

Seus Direitos como Paciente



Você tem direito a:

- Entender seu tratamento. Se algo não estiver claro, fale com a equipe. Estamos aqui para cuidar de você.
- Ser tratado com humanização, isso significa que a equipe deve tratar você e sua rede de apoio com atenção, respeito à individualidade, e sem discriminação.
- Ser chamado pelo seu nome completo ou nome social, nunca por apelidos ou nomes de doenças.
- Receber informações claras, simples e compreensíveis, sobre exames, tratamentos e medicamentos.
- Aceitar ou recusar procedimentos e buscar uma segunda opinião médica.
- Saber tudo sobre os medicamentos que vai receber .
- Acessar seu prontuário médico e exames sempre que precisar, conforme a lei.



- Receitas fáceis de ler, assinadas pelo médico que as prescreveu e carimbadas com o número de registro no conselho profissional.
- Saber quais profissionais estão cuidando de você (veja o crachá ou pergunte o nome e a profissão).
- Ter assegurados, em se tratando de idoso, todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso.
- Ser acompanhado, se for idoso ou menor de 18 anos. Na UTI ou em áreas especiais, a presença de um acompanhante será avaliada pela equipe médica.
- Ter respeitada sua crença espiritual, religiosa e receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.
- Pedir explicação ao profissional, caso não saiba ou não possa ler e/ou escrever.
- Receber todas as orientações ao sair do hospital, incluindo cuidados em casa.
- Não ser abandonado durante o tratamento, garantindo a continuidade e a responsabilidade dos cuidados até a recuperação.
- Sigilo do seu diagnóstico garantido pela Lei nº 14.289/2022.



E você também tem deveres!

- Cuidar da sua saúde também é uma parceria. Veja como você pode ajudar no seu próprio cuidado e no bem-estar de todos:

Compartilhe informações com a equipe

- **Conte à equipe sobre sua saúde,** doenças anteriores, cirurgias e medicamentos que já usou. Isso ajuda muito no seu tratamento.
- **Se você sentir algo diferente ou piorar, avise imediatamente.**
- **Pergunte sempre que tiver dúvidas.** Nenhuma pergunta é boba quando se trata da sua saúde.
- **Siga as recomendações dos profissionais.** Se decidir não seguir alguma, avise e entenda as possíveis consequências.
- **Participe do seu plano de cuidado e alta** ou indique alguém de confiança para ajudar com isso.



Conviva com respeito

- **Respeite os outros pacientes**, acompanhantes, profissionais e os espaços do hospital.
- **Respeite os profissionais de saúde.** Não é permitido agredir, ameaçar, xingar ou ofender os trabalhadores.
- **Respeite as normas e procedimentos da instituição.**
- **Não fume** em nenhuma área do hospital. Essa regra vale também para acompanhantes. É uma questão de saúde para todos.
- **Mantenha o ambiente hospitalar silencioso.** Fale baixo, evite gritar, ouvir música alta ou fazer barulho que incomode outros pacientes.
- **Pertences pessoais: traga só o necessário.** Os objetos que vierem com você devem ser guardados e retirados o mais rápido possível por um familiar ou responsável legal.

Cuide do espaço

- Cuide dos equipamentos e materiais que forem usados com você.

- Ajude a manter tudo limpo e seguro. Colabore com as orientações da equipe sobre higiene, proteção e prevenção de infecções.
- Jogue o lixo na lixeira, e não jogue objetos na privada.



- **Na hora da alta, não esqueça de perguntar:**
 - Quais medicamentos tomar em casa? Por quanto tempo?
 - Se tem exames ou consultas marcadas para continuar meu tratamento em casa?
 - E os medicamentos que ficaram guardados no hospital?
- **A Farmácia disponibilizará os medicamentos receitados na alta, mediante disponibilidade de estoque.**
- **Observe sempre o seu sumário de alta.**
- **Em caso de dúvidas, fale com a sua equipe de saúde.**
- **Cuidar da sua saúde continua em casa.**



Doe sangue, doe vida!

O **Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI/Fiocruz)** garante a assistência transfusional de pacientes internados e ambulatoriais por meio do fornecimento de sangue do Hemorio.

Para que isso seja possível, a doação de sangue é fundamental. Ela mantém os estoques abastecidos e assegura que os pacientes em situação de risco recebam o tratamento de que precisam.

Os pacientes do INI contam com a sua solidariedade!

Faça sua doação de sangue no Hemorio ou em um dos postos de coleta:

- **Hemorio** – Rua Frei Caneca, 8, Centro, Rio de Janeiro
 - **Funcionamento:** todos os dias, inclusive feriados, das 7h às 18h
 - **Telefone:** (21) 3916-8300
- **Posto Avançado do Hemorio – Hospital Moacyr do Carmo**
 - Washington Luiz, 3200, Parque Beira Mar, Duque de Caxias
 - Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 14h (exceto feriados)
 - WhatsApp: (21) 99399-9191
- **Hemonúcleo de Teresópolis – Rua Francisco Sá, 299, Várzea, Teresópolis**
 - Funcionamento: segunda a sexta-feira, das 7h às 13h (exceto feriados)
 - Telefone: (21) 2644-9567

Você também pode doar em locais próximos à sua casa. Consulte os eventos de coleta móvel do Hemorio no site **www.hemorio.rj.gov.br** ou no perfil do Hemorio no Instagram: **@hemorio**.

No dia da doação, leve um documento oficial com foto (físico ou digital) e informe que sua doação é destinada ao **Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas – INI/Fiocruz.**

Em caso de dúvidas, ligue gratuitamente para o Disque Sangue: **0800 282 0708**.



Referências

AGENCY FOR HEALTHCARE RESEARCH AND QUALITY. Be a Partner in Your Care.

Disponível em:

https://www.ahrq.gov/sites/default/files/wysiwyg/professionals/systems/hospital/engagingfamilies/strategy2/Strat2_Tool_1_Be_Partner_508.pdf. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Diário Oficial da União, 14 ago. 2009.

HOSPITAL SÃO LUCAS – REDE D'OR. Cartilha de orientação ao paciente e acompanhante [recurso eletrônico]. 2023. Disponível em:

https://wp.rededorsaoluiz.com.br/sao-lucas/wp-content/uploads/sites/46/2023/12/cartilha_orientacao_paciente_acompanhante_hsl_15x21cm.pdf. Acesso em: 10 dez. 2025.

INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT. Ask Me 3: Good Questions for Your Good Health. Disponível em:

<https://www.ihl.org/pt-br/library/tools/ask-me-3-good-questions-your-good-health>. Acesso em: 10 dez. 2025.

ISMP BRASIL. Estratégias para envolver o paciente na prevenção de erros de medicação. Instituto para Práticas Seguras no Uso de Remédios, v. 8, n. 3, 2019a. Disponível em:

https://ismp-brasil.org/wp-content/uploads/2024/06/Estrategias_para_envolver_o_paciente_Boletim_ISMP_Brasil.pdf. Acesso em: 10 dez. 2025.



Ficha Técnica

Grupo de Trabalho:

Ana Cristina Ribeiro Rohem - Serviço Social

Christiane Malta da Silva - Serviço de Enfermagem

Daniela Palheiro Mendes de Almeida - Agência Transfusional

Fernanda Beatriz do Nascimento - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar

Giovana Gonçalves Assunção - Núcleo de Segurança do Paciente

Marcia Martins Farias Ambrózio - Núcleo de Regulação Interna

Mariana Machay Pinto Nogueira - Serviço de Enfermagem

Mônica Rodrigues da Cruz - Coordenação do Centro Clínico

Sara Trindade Espírito Santo Camacho - Serviço de Farmácia

Sheila Rocha Conceição Borges - Núcleo de Segurança do Paciente

Revisão Gramatical:

Leila Maria da Silva André - Núcleo de Segurança do Paciente

Criação e Layout:

Alexandre Magno de Aguiar Amorim - Assessoria de Comunicação Social

Renan Soares Avila - Assessoria de Comunicação Social

Aprovação:

Estevão Portela Nunes - Direção

Hugo Boechat Andrade - Vice-Direção de Atenção e Vigilância em Saúde



Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI/Fiocruz)

Av. Brasil, 4365 - Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ, 21040-360

 +55 21 3865.9595

 WWW.INI.FIOCRUZ.BR

 @INIFIOCRUZOFICIAL

 INI_FIOCRUZ

 OFICIALINIFIOCRUZ

WWW.INI.FIOCRUZ.BR