HCFAMEMA

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília HCFAMEMA

Manual de Visitas no HCFAMEMA

Superintendência – Assessoria Técnica
Departamento de Gestão de Pessoas

Julho / 2023

APRESENTAÇÃO

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília – HCFAMEMA é uma autarquia estadual criada pela Lei Complementar nº 1.262, de 06 de maio de 2015. Localizado no município de Marília, cidade situada na região centro-oeste paulista, tem como missão cuidar da saúde das pessoas em média e alta complexidade, integrando o Sistema Único de Saúde – SUS, sendo cenário de ensino, pesquisa e inovação tecnológica.

É responsável pela atenção à saúde dos habitantes dos 62 municípios que compreendem a área de abrangência do Departamento Regional de Saúde de Marília – DRS IX, organizados em 5 microrregiões (Marília, Assis, Adamantina, Ourinhos e Tupã), sendo referência para uma população estimada em 1.200.000 vidas.

Sua estrutura organizacional contempla 5 (cinco) Departamentos de Assistência à Saúde, a saber: Alta Complexidade (DASAC); Materno Infantil (DASMI); Ambulatorial Especializada e Hospital Dia (DASAMB); Hemoterapia (DASHEMO) e Apoio, Diagnóstico e Terapêutica (DASADT), que estão distribuídos de forma descentralizada em diferentes regiões da cidade.

Diante de toda esta estrutura, este documento é para orientar a população em geral e os que desejam nos visitar, para que esta experiência possa ser organizada e acolhedora, seja para tão somente uma visita ou apenas em um passeio de reconhecimento das instalações e equipamentos.

Por fim, este manual tem a finalidade de orientar o público geral ou específico a fazer as visitas nas dependências do HCFAMEMA, criando assim um itinerário seguro e orientado ao visitante.

APLICAÇÃO

Este manual é aplicado para todos os tipos de visitas as dependências do HCFAMEMA.

RESPONSABILIDADE

Superintendência

Departamentos de Atenção à Saúde;

Departamentos Administrativos.

GLOSSÁRIO

Assistência Religiosa ou Visita Religiosa: conhecida também como Capelania Hospitalar, tem como missão prestar apoio espiritual voluntário à pessoa hospitalizada, aos familiares e aos profissionais da saúde, levando consolo ao espírito, contribuindo para minimizar o sofrimento, de forma que haja melhora do estado geral da pessoa internada, ampliando as possibilidades de cura da pessoa doente. Essas ações devem ser conduzidas de forma respeitosa, sem distinção de raça, cor, idade, classe social, credo religioso ou político (PEREIRA et al., 2016).

Instituições: são organizações ou entidades que desempenham funções e atividades específicas em diferentes setores da sociedade. Podem ser de direito privado, dotada de personalidade jurídica e caracterizada pelo agrupamento de pessoas para a realização e consecução de objetivos e ideais comuns, com ou sem fins lucrativos.

Parlamentar: membro do Parlamento que, no Congresso Nacional, Assembléia Legislativa Estadual ou Câmara Municipal corresponde, respectivamente, ao Deputado Federal ou Senador, Deputado Estadual e Vereador.

Visita de Autoridade do Executivo e Legislativo: consiste na visita de uma personalidade do Poder Executivo ou Legislativo ou outra personalidade que faz parte do Organograma de Governo do Estado de São Paulo e de outros Estados.

Visita de Instituições: consiste na visita de representantes de outras instituições ao HCFAMEMA.

Visita Técnica Educacional: consiste na recepção de alunos de instituições externas, para fins de atualização técnico-científica, administrativas ou gerenciais.

Visita Técnica Profissional: consiste na recepção de profissionais de instituições externas, para fins de atualização técnico-científica, administrativas ou gerenciais.

VISITA DE AUTORIDADE DO EXECUTIVO OU LEGISLATIVO

ENVOLVIDOS: Superintendência, Assessoria da Superintendência, Diretores Assistenciais e Administrativos, Diretoria do Conselho Deliberativo e Autoridades dos Poderes Executivo/ Legislativos e seus Assessores.

OBJETIVO: Deixar claro e transparente como acontecem as visitas de Autoridades dos Poderes Executivo e Legislativo, pois no HCFAMEMA recebemos periodicamente a visita destas personalidades tanto do Estado de São Paulo como de outros Estados, além de personalidades dos Municípios integrantes e não integrantes da área de abrangência da DRS IX que são assistidos pelo HCFAMEMA.

FLUXO:

1. A Superintendência entra em contato com a autoridade ou a autoridade pode solicitar junto a Superintendência a visita.

Caso se tratar de autoridade de maior hierarquia (ex. Governador), é aplicado o protocolo próprio da autoridade e o HCFAMEMA apenas acata a proposta.

2. A Superintendência designará um assessor técnico da Superintendência do HCFAMEMA para acolher e compreender o trabalho desenvolvido pela autoridade e agendar a visita do Parlamentar ao HCFAMEMA.

Na data agendada, a autoridade será acolhida na sala de reuniões da Superintendência, oportunidade em que será servido um café e apresentado o vídeo institucional do HCFAMEMA para conhecimento.

A critério da Superintendência, poderão ser convidados outros Diretores que tenham relação com as pautas que serão discutidas e a Gerência de Comunicação, para cobertura e acompanhamento da visita, a fim de dar publicidade a ela nas mídias virtuais do HCFAMEMA.

Bem assim, também poderão ser convidados para a visita o Presidente do Conselho Deliberativo do HCFAMEMA e representantes da Famema, considerando o relacionamento institucional.

3. Após a recepção e apresentação do HCFAMEMA, se for aceito pelo convidado, far-se-á uma visita em alguns locais estratégicos da instituição, como: Local pauta do projeto do parlamentar – neste caso, o assessor avisará o Departamento, com antecedência, da possível visitação; a construção do Novo Hospital Materno Infantil, cujos responsáveis pela obra serão comunicados; dentre outras.

FINALIZAÇÕES:

Após a visitação e despedidas, a Superintendência delega ao assessor para acompanhamento do projeto de ações propostas (se houver), atualizando a Superintendência periodicamente.

VISITA DE INSTITUIÇÕES

ENVOLVIDOS: Superintendência, Assessoria da Superintendência, Diretores Assistenciais e Administrativos, Representantes das Instituições.

OBJETIVO: Esclarecer como acontece a visita de representantes de Instituições (com e sem fins lucrativos) da cidade de Marília e de outras regiões no HCFAMEMA.

No caso de grupo de pessoas ou organizações que não estão formalmente inscritas conforme as leis gerais do Brasil e desejam praticar atividades e visitas, serão organizadas pela Comissão de Humanização do HCFAMEMA que passará as regras descritas no capítulo **VISITA DE GRUPOS VOLUNTÁRIOS** (pg. 09 deste Manual).

FLUXO:

1. O Representante da Instituição faz o contato com algum membro do HCFAMEMA, normalmente via Superintendência, ou pode acontecer do HCFAMEMA convidar a Instituição;

2. Se a instituição procurar a Superintendência, esta passa a um assessor da Superintendência que entrará em contato com o representante para compreender o objetivo da visita;

Se o objetivo for uma aproximação da Instituição ou a apresentação de um Projeto de Visitas/Ações pontuais, agenda-se um horário para as devidas explanações com os envolvidos;

3. Na data agendada, a Instituição é acolhida na sala de reunião da Superintendência, servido um café e apresentado o vídeo institucional do HCFAMEMA para conhecimento;

Para esta agenda, a Superintendência poderá convidar outros Diretores que tem relação com o objetivo da Instituição, além da Gerência de Comunicação para cobrir a recepção e desenvolver uma matéria para publicação nas redes sociais.

Antes do início das atividades propostas, a Superintendência apresenta o documento (Anexo I) e colhe as assinaturas, além de passar informações importantes sobre as regras do HCFAMEMA.

FINALIZAÇÕES:

Após a finalização do que foi proposto, o assessor informa a Superintendência e envia informações sobre as ações realizadas. As informações são direcionadas para Gerência de Comunicação a fim de que sejam publicadas. Será emitido para a Instituição um Certificado ou Declaração.

ASSISTÊNCIA RELIGIOSA ou VISITA RELIGIOSA

ENVOLVIDOS: Superintendência, Assessoria da Superintendência, Diretores Assistenciais e Administrativos, Comissão de Humanização, Gerência de Hotelaria e Transporte (Núcleo de Zeladoria e Segurança) e Representantes das Instituições Religiosas de Marília ou região.

OBJETIVO: Organizar e padronizar a Assistência Religiosa dentro das dependências do HCFAMEMA.

No HCFAMEMA denominamos a visita religiosa de Assistência Religiosa, que foi assimilada a rotina do hospital, como a atividade voluntária que presta o cuidado espiritual às pessoas na fase do adoecimento e tratamento hospitalar e tem como objetivo produzir efeitos benéficos para o enfrentamento de situações de adoecimento.

Deste modo, contar com uma atividade estruturada, que atenda às necessidades de apoio espiritual das pessoas hospitalizadas influenciará na qualidade do atendimento prestado, bem como na melhoria da qualidade de vida dos pacientes atendidos no HCFAMEMA.

FLUXO:

1. Para as ações de Assistência Religiosa nas dependências do HCFAMEMA, o solicitante interessado deverá preencher o formulário de solicitação e apresentar um Projeto das Ações a serem desenvolvidas (modelo no site), protocolar no Expediente do HCFAMEMA (localizado no DASAC, tel. 3434-2500, de segunda a sexta-feira–8h00 as 17h00) ou pelo e-mail: *npe@hcfamema.sp.gov*. que serão direcionadas à Assessoria da Superintendência do HCFAMEMA.

2. Todas as solicitações de Assistência Religiosa deverão ser feitas juntamente com um projeto, contendo os seguintes itens:

- Responsáveis pela elaboração e responsáveis pela execução do projeto;
- Apresentação breve da Instituição Religiosa;
- Proposta de atividades a serem realizadas com grade semanal;
- Dados pessoais e Comprovante de condição de membro de instituição religiosa há pelo menos 6 (seis) meses;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

3. Após o recebimento do formulário de solicitação e o projeto, o HCFAMEMA tem até 15 dias úteis para responder ao solicitante;

4. Se a resposta for positiva, será agendada uma conversa com a Comissão de Humanização do HCFAMEMA para informar as normas e regras da instituição, apresentar a grade de visitas semanais e confeccionar crachás próprios para estas atividades (cuja validade é de 6 meses, podendo perdurar pelo período da assistência religiosa).

Nesta agenda é apresentado o **Termo de Assistência Religiosa** (Anexo II) e colhidas às assinaturas dos responsáveis.

A Gerência de Hotelaria e Transporte deverá estar envolvida na organização da grade de visitas semanais conforme a disponibilidade do Hospital e disseminar a informação ao Núcleo de Zeladoria e Segurança;

5. Se a resposta for negativa, será enviada uma devolutiva via e-mail ao solicitante;

FINALIZAÇÃO: A cada semestre será agendado pela Comissão de Humanização uma conversa com as instituições religiosas para alinhamento e atualização das normativas do HCFAMEMA e ao findar da Assistência Religiosa, este receberá um Certificado ou Declaração.

VISITA TÉCNICA EDUCACIONAL

ENVOLVIDOS: Superintendência, Gerência de Educação em Saúde (GES), Diretores Assistenciais e Administrativos, Gerência de Hotelaria e Transporte (Núcleo de Zeladoria e Segurança) e Alunos de outras Instituições de Educação de Marília ou região.

OBJETIVO: uma modalidade didática que objetiva fornecer aos interessados uma rápida visão sobre os aspectos operacionais, funcionais e das instalações físicas do setor em questão, sendo de responsabilidade da GES.

- Durante a visita técnica, os estudantes têm a oportunidade de observar e interagir com diversos profissionais, como médicos, enfermeiros, técnicos em laboratório e outros profissionais de saúde, podendo acompanhar o funcionamento das unidades, conhecer equipamentos e tecnologias utilizadas, bem como observar a prestação de cuidados aos pacientes.

- Não contemplam o desenvolvimento de habilidades práticas, devendo se restringir apenas a observação da técnica e a entrevista com os profissionais de acordo com a aprovação do responsável da área a ser visitada.

- Ao ser realizada por estudantes, não equivale e nem substitui os estágios técnico/profissionalizantes de graduação e/ou pós- graduação lato senso ou stricto senso.

- Somente serão permitidas no horário de funcionamento do serviço, de acordo com a disponibilidade da área/serviço. A carga horária máxima não deverá exceder 20 horas por serviço.

- O visitante deverá sempre estar acompanhado pelo profissional da área anteriormente designado para este fim. O acompanhamento de profissionais capacitados e a orientação adequada são essenciais para garantir uma visita técnica educativa e proveitosa.

- O visitante deverá cumprir as normas do HCFAMEMA e assinar o **Termo de Visita Técnica (Anexo III).**

- É importante ressaltar que essas visitas devem ser planejadas e conduzidas com cuidado, levando em consideração a segurança dos estudantes/profissionais, a privacidade dos pacientes e as normas institucionais.

FLUXO:

1. O(s) Candidato(s) a Visita Técnica acessa o formulário de Solicitação de Visita Técnica no site do HCFAMEMA, preenche as informações e assina o documento;

2. O formulário de Solicitação de Visita Técnica deve ser protocolado no Expediente do HCFAMEMA (localizado no DASAC, tel. 3434-2500, de segunda a sexta-feira–8h00 as 17h00) ou pelo e- mail: npe@hcfamema.sp.gov.br que serão direcionadas à Gerência de Educação em Saúde (GES) localizada na Chefia de Gabinete do HCFAMEMA. Todas as solicitações de Visita Técnica deverão ser feitas com o mínimo de 20 dias de antecedência.

3. Tanto nos casos de deferimento, como de indeferimento, a GES realizará o contato com o solicitante via e-mail, passando as informações necessárias.

4. No dia da visita, o visitante será acolhido por representante da GES, assinará o Termo de Visita Técnica (Anexo III), receberá o crachá de identificação e será direcionado junto ao setor e responsável designado.

É imprescindível a identificação do visitante através da confecção de um crachá para ter acesso às áreas e setores do HCFAMEMA. Sendo assim, só será permitida a entrada após a GES fazer o cadastramento junto ao Núcleo de Zeladoria e Segurança do HCFAMEMA e emitir um crachá de identificação.

FINALIZAÇÃO: Ao finalizar a Visita Técnica, caso o solicitante necessite de uma Declaração, será necessário que o mesmo encaminhe a GES uma solicitação da declaração anexada ao relatório contendo: atividades observadas, local, carga horária total e período da visita. Aguardar o prazo máximo de 15 dias úteis.

VISITA DE GRUPOS VOLUNTÁRIOS

ENVOLVIDOS: Superintendência, Comissão de Humanização, Diretores Assistenciais e Administrativos, Gerência de Hotelaria e Transporte (Núcleo de Zeladoria e Segurança), e representantes de Grupos Voluntários de Marília ou região.

OBJETIVO: Organizar e Padronizar as ações de grupos de pessoas ou organizações voluntárias que desejam fazer algum tipo de atividade pensando na melhoria da qualidade de vida de nossos pacientes, dentro das dependências do HCFAMEMA.

Historicamente, estas ações foram incorporadas a rotina do hospital, pois são ações que tem o objetivo de produzir efeitos benéficos para o enfrentamento de situações de adoecimento. Deste modo, contar com estes voluntários pode influenciar positivamente na qualidade do atendimento prestado, bem como na melhoria da qualidade de vida dos pacientes atendidos.

Para este tipo de ações o fluxo deve acontecer por meio da COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO do HCFAMEMA.

FLUXO:

1. O solicitante interessado deverá preencher o formulário de solicitação (modelo no site) e protocolar no Expediente do HCFAMEMA (localizado no Hospital de Clínicas, tel. 3434-2500, de segunda a sexta-feira–8h00 as 17h00) ou pelo e-mail *npe@hcfamema.sp.gov.* que será direcionado ao **Presidente da Comissão de Humanização** na Chefia de Gabinete do HCFAMEMA que levará aos membros da Comissão para deliberação.

2. Todas as solicitações deverão ser feitas com mínimo de 15 dias de antecedência do início das atividades, juntamente com um projeto (modelo no site) contendo os seguintes itens:

- Responsáveis pela elaboração e responsáveis pela execução do projeto;
- Apresentação breve do grupo;
- Objetivo do Projeto;
- Proposta de atividades a serem realizadas com grade semanal;
- Dados pessoais de cada integrante do grupo que estará nas atividades do Hospital;

3. Após o recebimento do formulário e o Projeto, a Comissão de Humanização tem até 15 dias úteis para responder ao solicitante;

4. Se a resposta for positiva, será agendada uma conversa com membros da Comissão de Humanização do HCFAMEMA (principalmente com o representante do departamento que será local da atividade) para informar as normas e regras da instituição, apresentar a grade de visitas semanais e confeccionar crachás próprios para estas atividades (validade máxima de 6 meses).

Nesta agenda é apresentado o documento (Anexo I) e colhido as assinaturas dos responsáveis;

5. A Gerência de Hotelaria e Transporte deverá estar envolvida na organização da grade de visitas semanais conforme a disponibilidade do Hospital, além da disseminação da informação ao Núcleo de Zeladoria e Segurança;

6. Os membros da Comissão de Humanização apresentam mensalmente as **novas** atividades dos projetos voluntários (exemplo: Reunião dos Diretores, Videoconferência dos documentos pelo *Teams* e outros espaços de comunicação institucional);

7. Se a resposta for negativa, será enviada uma devolutiva via e-mail ao solicitante;

FINALIZAÇÃO: A cada semestre será agendado pela Comissão de Humanização uma conversa com os grupos voluntários para alinhamento e atualização das normativas do HCFAMEMA e ao finalizar as atividades os mesmos receberão um Certificado ou Declaração.

VISITA TÉCNICA DE PROFISSIONAIS

ENVOLVIDOS: Departamento de Gestão de Pessoas, Diretores Assistenciais e Administrativos, Representantes do HCFAMEMA e visitantes.

OBJETIVO: Organizar o procedimento de recebimento de solicitação e recepção de profissionais formados que desejam visitar o HCFAMEMA, a fim de fornecer uma rápida visão sobre os aspectos operacionais, funcionais e de nossas instalações físicas.

Considera-se visita técnica de profissional aquela solicitada e realizada por profissionais formados.

As visitas consistem em atendimento a exposições teóricas ou a observação de procedimentos, sendo vedada a realização de atividades práticas, sobretudo as que envolvam pacientes.

FLUXO:

1. A visita técnica deverá ser solicitada mediante o formulário de Solicitação de Visita Técnica no site do HCFAMEMA, o qual deverá ser enviado pelo e- mail: dgp@hcfamema.sp.org.br, com antecedência de 15 dias da data solicitada da visista.

2. A confirmação da visita técnica deve ser encaminhada pelo Departamento de Gestão de Pessoas ao Departamento responsável, isto é, local em que a visita foi solicitada.
2.1 O visitante deverá apresentar a cópia da documentação pessoal e comprovante de vacinação quando receber e-mail de confirmação da visita.

3. Após contato do DGP, o responsável pelo Departamento onde ocorrerá a visita deverá indicar um tutor ou assumir pessoalmente a responsabilidade pelas atividades do visitante.

4. No dia da visita, o visitante será acolhido por representante do Departamento de Gestão de Pessoas, assinará o Termo de Visita Técnica (Anexo III), receberá o crachá de identificação e será direcionado junto ao tutor designado.

5. O visitante será informado de sua responsabilidade para com o crachá e deverá, obrigatoriamente, portar o crachá durante o período de sua visita.

6. As visitas não criam vínculo empregatício de qualquer natureza e nenhum auxílio será fornecido pelo HCFAMEMA para alimentação, hospedagem ou mobilidade em razão da visita, dentre outros.

FINALIZAÇÃO: Na data estipulada como fim da visita, o representante do Departamento de Gestão de Pessoas irá se encontrar junto ao visitante e o tutor para devolutivas da visita e recolhimento do crachá institucional. Ao finalizar, os mesmos receberão um Certificado ou Declaração.

AGENDAMENTO DE VISITAS EM OUTRAS INSTITUIÇÕES

ENVOLVIDOS: Departamento de Gestão de Pessoas, servidores do HCFAMEMA e Instituições externas.

OBJETIVO: Organizar o procedimento de recebimento de solicitação e agendamento de visitas técnicas dos servidores representantes do HCFAMEMA em outras instituições.

Destacamos que as visitas tratadas neste tópico somente são viáveis uma vez demonstrado o interesse da Administração.

FLUXO:

1. Em caso de interesse de visitas técnicas em outras instituições será necessário que os interessados formalizem o desejo e os objetivos via e-mail: gerenciadeingresso@hcfamema.sp.org.br;

2. O Núcleo de Ingresso do DGP-HCFAMEMA verificará junto a instituição a documentação e as informações necessárias para agendamento e andamento da visita.
2.1 Todas as informações que envolvam dados pessoais dos solicitantes serão por estes fornecidas preferencialmente na sede do DGP no HCFAMEMA.

3. O Núcleo de Ingresso verificará junto ao Núcleo de Transporte sobre a disponibilidade de veículo instiucional aos servidores do HCFAMEMA.

4. Os interessados e participantes serão comunicados por e-mail da data da visita, da organização quanto a visita e demais informações pertinentes.

FINALIZAÇÃO: Todos que realizarem a visita deverão preencher os documentos devidos e transmitir os aprendizados e sugestões aos interessados via Videoconferência de Informes ou reuniões de colegiado entre equipes.

INFORMAÇÕES QUE SERÃO ENTREGUES AOS VISITANTES HCFAMEMA:

ORIENTAÇÕES GERAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Outros aspectos que os visitantes de Visita Técnica, Assistência Religiosa ou Visita de Autoridades devem ter conhecimento são as informações sobre Infecções Hospitalares e a Segurança do Paciente, sendo que estas lhes serão entregues no dia da visita ou assinatura do Termo.

A segurança do paciente é tratada pelo Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), instituída pela Portaria GM/MS nº529/2013 (BRASIL, 2013), que tem o objetivo de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde nos estabelecimentos de saúde do Brasil.

O controle da infecção hospitalar refere-se à adoção de medidas de precaução na prática assistencial, que tem sido recomendada para o cuidado com o paciente e para evitar a transmissão de microrganismos entre os pacientes e a equipe assistencial.

Não esqueça que sua contribuição no processo terapêutico do paciente hospitalizado é muito significativa e necessária.

ÉTICA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Ética é um conjunto de valores morais e de princípios que norteiam a conduta humana na sociedade. A sociedade constrói a ética com base nos seus valores históricos e na sua cultura. A ética serve para que haja equilíbrio e justiça social, promovendo um bom funcionamento social, em que ninguém seja prejudicado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) [Internet]. Diário Oficial da União. Brasília, p. 43, 2 abr. 2013. Acesso em 15/06/23. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/pnsp.

FOSTER, A. C., LOPES, J. M. R., & SANTOS, A. M. C. (2017). A visita técnica como recurso didático-pedagógico para o ensino na área da saúde: percepções de estudantes de graduação. Interface-Comunicação, Saúde, Educação, 21(62), 1027-1038. Barbosa, M. V., & Bertolini, S. R. (2015). Visitas técnicas hospitalares como estratégia de ensino e aprendizagem para estudantes da área da saúde. Revista de Ensino em Saúde, 13(2), 107-112.

PEREIRA, M. C. et al. Capelania a serviço da humanidade. Dissertação (mestrado). Faculdade EST. Programa de Pós-Graduação em Teologia. São Leopoldo, 2016.

Elaborado: Ana Paula Fakhouri- Assessora Técnica da Superintendência e Departamento de Gestão de Pessoas

HCFAMEMA

Rua Doutor Reinaldo Machado, 255
Fragata – Marília-SP – CEP: 17519-080

WhatsApp: 14 99649 5783
Telefone: 14 3434 2500

www.hc.famema.br
superintendencia@hcfamema.sp.gov.br

hcfamema