

# MANUAL DO ALUNO SANTA CASA



# APRESENTAÇÃO DO MANUAL

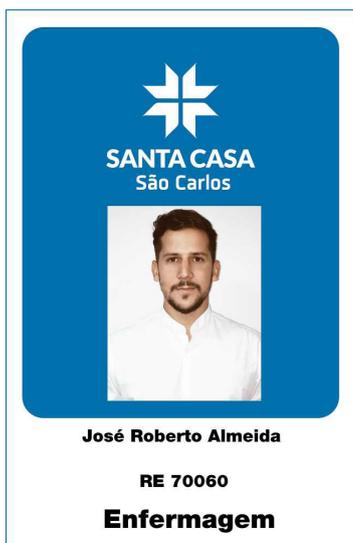
Prezados Alunos, Residentes e Professores.

Este manual tem como objetivo orientar as suas ações na Santa Casa São Carlos, esperamos que haja comprometimento no exercício das suas funções acadêmicas, e em todos os atos de seu ofício, com padrões elevados de qualidade e embasados nos conceitos que envolvem a atenção à saúde e a qualidade de vida. Entenda, pratique e multiplique esses princípios. Você faz parte desse processo.

**Contamos com você!**



## CAPÍTULO I - UTILIZAÇÃO DO CRACHÁ



✓ O crachá é o meio de identificação do profissional e sua utilização é obrigatória nas dependências do Hospital e Maternidade. Deve ser posicionado na altura do tórax, em local visível;

✓ O crachá é pessoal e intransferível;

✓ O crachá será confeccionado pela Liderança Patrimonial, a partir do recebimento da documentação exigida e terá validade limitada. Ele deverá ser retirado no primeiro dia de estágio (mediante assinatura de termo de recebimento) e devolvido no último dia, Caso tenha sido roubado ou perdido, o Aluno/Residente/Professor deverá apresentar Boletim de Ocorrência Policial para solicitação de 2ª via, cuja cobrança será realizada pela regra vigente.

## CAPÍTULO II – APRESENTAÇÃO PESSOAL

A apresentação pessoal é importante na vida profissional do Aluno, Residente e Professor. Assim, as seguintes normas devem ser seguidas:

- ✓ Uso de uniforme completo ou jaleco, limpos;
  - Não é permitido trajar roupas excessivamente justas, transparentes, curtas, decotadas, shorts, bermudas, minissaias, calças rasgadas, desfiadas, bonés ou chapéus;
  - Echarpes e cachecóis são permitidos, desde que possuam tamanho adequado e cores discretas;
- ✓ Os Alunos/Residentes/Professores deverão utilizar roupas privativas específicas da área.
  - **Estes trajes deverão ser retirados ao deixar o setor;**
- ✓ Uso de calçado fechado preferencialmente com sola de borracha;
  - É proibido o uso de rasteirinhas, chinelos, crocs perfurados, sapatos com abertura frontal /ou no calcanhar. É recomendado também o uso de saltos abaixo de 3 cm;
- ✓ Cabelos Longos (abaixo da linha do pescoço) ou volumosos devem ser presos com elásticos ou presilhas;
- ✓ Não é permitido o uso de presilhas de tamanho grande, decoradas ou coloridas, palitos e canetas;
- ✓ Os cabelos curtos devem estar bem penteados.;
- ✓ Barba, bigode ou cavanhaque devem ser mantidos rentes e bem aparados;

O seu uso não é recomendado em ambiente hospitalar;

✓ A maquiagem deve ser leve, de cores suaves e discretas;

✓ No caso do uso de perfumes e desodorantes, devem ser escolhidos aromas discretos;

✓ As unhas devem ser limpas e mantidas curtas, podendo ser esmaltadas com cores claras ou transparente;

Não é recomendado o uso de esmaltes de cores fortes e chamativas (verde, amarelo, laranja, entre outras).

✓ Uso de adornos:

✓ É proibido o uso de:

-piercing expostos;

-anéis e aliança;

-correntes e colares aparentes;

-pulseiras;

-crachás pendurados com cordão;

-alargador de orelha.

-brincos que não excedam o tamanho do lóbulo da orelha;

**-No Centro Cirúrgico é expressamente proibido qualquer tipo de adorno.**

## CAPÍTULO III - RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

O relacionamento entre os colegas de trabalho deve ser baseado no respeito mútuo, cortesia, honestidade e lealdade, uma vez que o princípio básico do relacionamento profissional no Hospital é o trabalho em equipe agregado a um ambiente harmonioso.

## CAPÍTULO IV – CENTRO DE ENSINO E PESQUISA

As atividades de Ensino e Pesquisa da Santa Casa São Carlos são intermediadas pelo DEPARTAMENTO DE ENSINO. Este setor visa fomentar e estabelecer normas sobre as atividades de ensino e pesquisa na Instituição, estimular o desenvolvimento dos profissionais e serviços da área de saúde e também, contribuir para a divulgação do conhecimento, importante para a melhoria das condições de vida e bem estar da comunidade.

Desta forma, o DEPARTAMENTO DE ENSINO é o canal de Comunicação entre Alunos/ Residentes/Professores e a própria Santa Casa. Quaisquer informações ou solicitações devem ser realizadas no próprio Departamento, que funciona das 8 às 17h em dias úteis – o ramal é 1307. Toda documentação necessária para a atividade do Aluno/Residente/Professor no hospital, bem como reservas de sala e outras atividades acadêmicas devem ser solicitadas ao Departamento de Ensino, pelo responsável.

Este departamento ainda concentra as atividades da Comissão de Residência Médica (CORE-ME-ISCMSC), Comitê de ética em Pesquisa (CEP-ISCMSC), Setor de Estágios e Biblioteca.

## CAPÍTULO V - CONDUTAS OBRIGATÓRIAS

- ✓ Manter-se atualizado frente às necessidades técnicas;
- ✓ Agir com profissionalismo e imparcialidade;
- ✓ Tratar a todos com educação e respeito;
- ✓ Manter o controle emocional diante de situações de conflito;
- ✓ Demonstrar interesse pela solução dos problemas relacionados aos pacientes e seus acompanhantes, auxiliando-os ou encaminhando-os para quem possa ajudá-los;
- ✓ Informar o seu responsável sobre atos inseguros, imprudentes ou negligência ocorridos durante sua atividade profissional ou de seus colegas de trabalho. Para os casos que julgar necessário, poderá também ser utilizada a ferramenta de notificação de Incidentes disponível na Intranet;
- ✓ Cumprir com o Código de Ética Organizacional e as orientações contidas neste manual;
- ✓ Realizar descarte adequado conforme o Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde.

Notifique!  
aqui

## CAPÍTULO VI - CONDUTAS INACEITÁVEIS

São condutas inaceitáveis, cabíveis de penalidade:

- ✓ Prática de comércio ou prestação de serviços particulares (exemplo: vender cosméticos, roupas, bijuterias, doces e outros);
- ✓ Demonstrações de insatisfação pessoal ou profissional aos clientes, bem como manifestações de opiniões infundadas ou de caráter pessoal sobre as condições e qualidade do trabalho;
- ✓ Mascar chiclete;
- ✓ Iniciar ou dar sequência a boatos, falsas informações e similares;
- ✓ Omitir informações que possam prejudicar o paciente, colega a ou a instituição;
- ✓ Denegrir a imagem de colegas por meio de comentários ou críticas sobre o seu desempenho profissional ou conduta pessoal;
- ✓ Consentir que dificuldades existentes, de caráter pessoal ou de grupos, possam prejudicar o bom relacionamento profissional com a instituição;
- ✓ Utilizar gírias ao se comunicar;
- ✓ Desrespeitar, desobedecer ou desacatar os seus responsáveis bem como colaboradores da instituição deixando de cumprir ordens ou determinações recebidas;

- ✓ Dirigir insultos a qualquer pessoa;
- ✓ Agir de maneira a prejudicar o bom andamento das atividades do departamento, acarretando desequilíbrio moral ou produtivo;
- ✓ Comentar sobre assuntos inadequados de caráter pessoal ou institucional, bem como divulgar informações confidenciais aos pacientes e acompanhantes;
- ✓ Possibilitar o acesso de pessoas estranhas à empresa sem prévia autorização;
- ✓ Deixar de utilizar ou utilizar de modo incorreto os equipamentos de proteção individual;
- ✓ Escrever, rabiscar ou colocar cartazes nas paredes;
- ✓ Circular lista, abaixo-assinado ou promover sorteios, apostas e rifas para qualquer fim, ressalvados os casos autorizados pela administração;
- ✓ Introduzir bebidas alcoólicas e drogas no estabelecimento ou delas fazer uso durante o horário de trabalho;
- ✓ Apresentar-se alcoolizado ou sob o efeito de drogas no local de trabalho;
- ✓ Portar armas de qualquer natureza;
- ✓ Fazer propaganda, escrita ou falada, de qualquer natureza;
- ✓ Receber, sob qualquer forma de pretexto, dádivas de pacientes, acompanhantes e pessoas que estejam em relações de negócios com a Empresa;
- ✓ Reproduzir imagem por meio de filmagem e/ou fotografia, de documentos, procedimentos técnicos de qualquer natureza, bem como das dependências institucionais;
- ✓ Utilizar enxoval hospitalar para uso pessoal;
- ✓ **Transitar com alimentos no hospital;**
- ✓ **Consumir alimentos no ambiente de atendimento;**
- ✓ **Sair com alimentos do refeitório;**
- ✓ **Divulgar imagens de pacientes ou da Instituição em qualquer meio de comunicação.**

## CAPÍTULO VII - INFORMAÇÕES IMPORTANTES

### • Acesso ao Hospital

O acesso e saída das dependências do hospital é feito exclusivamente pela portaria 2 (dois) de funcionários.

Obs: caso o Aluno/Residente/Professor, por qualquer motivo, não esteja portando o crachá, deve-se dirigir ao controlador de acesso na portaria de entrada dos funcionários para que seja acionado o DEPARTAMENTO DE ENSINO para as providências de entrada.

Caso não ocorra a devolução do crachá ao final do estágio, os dados do Aluno/Residente/Professor serão encaminhados à Instituição de Ensino, a fim de que sejam tomadas as devidas providências. Não será permitida entrada e saída do colaborador por qualquer outra portaria.

### • **Guarda de pertences pessoais: Bolsão**

É o espaço destinado à guarda de pertences pessoais. Está localizado no Departamento de Ensino e os armários lá existentes são de propriedades de cada instituição de ensino responsável pelo seu próprio aluno, sendo ele aluno/Residente/Professor nas áreas assistenciais. As normas de utilização deste espaço são:

✓ É obrigatório o fechamento do bolsão com cadeado, que deve ser providenciado pelo Aluno/Residente/Professor;

### • **Estacionamento**

O Hospital não dispõe de vagas de estacionamento. Sugerimos contato diretamente com os responsáveis pelos estacionamentos particulares da região

### • **Alimentação**

A Santa Casa dispõe de um refeitório localizado no prédio antigo da instituição. Este espaço, é permitido somente o consumo de refeições disponibilizadas pela nutrição. Consulte o Departamento de Ensino para orientações sobre sua refeição.

### • **Uso da Copa**

A copa é o espaço destinado à realização de lanches rápidos e cafés. Está localizada no Departamento de Ensino e, por se tratar de um espaço coletivo, deve-se mantê-lo limpo e organizado. Dispõe de filtro de água, e máquina de café expresso (o mesmo deve ser fornecido para o consumo próprio). Os utensílios devem ser trazidos pelo colaborador e não é permitida a guarda de alimentos no local.

### • **Conforto**

Os residentes possuem espaço próprio para descanso. Trata-se da Casa do Residente, localizada anexa a Santa Casa com acesso interno. Mais informações, procurar a COREME no Departamento de Ensino.

Em todos os locais, as seguintes regras devem ser seguidas:

✓ Manter o local limpo e em ordem;

✓ Comunicar o responsável em caso de limpeza inadequada;

✓ Não deixar objetos/vestimentas de uso pessoal espalhados em local de fácil acesso.

Observação: a Santa Casa não se responsabiliza por extravio ou perda de qualquer item pessoal.

### • **Uso da Sala de Aula**

A Santa Casa dispõe de salas de aulas localizadas no setor do Departamento de Ensino que podem ser utilizadas mediante agendamento prévio na secretaria do próprio departamento. Este agendamento deve ser realizado com anuência de seu responsável.

### • **Biblioteca**

O Hospital dispõe de um espaço de biblioteca localizada juntamente com a secretaria do Departamento de Ensino. Sua utilização bem como o acesso à internet é livre para consultas acadêmicas. O Hospital disponibiliza acesso livre a internet através da rede Wi-Fi Santa Casa. Não é permitido beber, alimentar-se bem como portar-se de maneira inadequada neste espaço. Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 8 às 17 horas.

## • **Uso de Tabaco**

É proibido fumar em toda e qualquer dependência do hospital de acordo com a portaria MS 1050/1990 e lei estadual nº 13.541 de 07/05/2009.

## • **Uso do Telefone Fixo**

O telefone é destinado exclusivamente ao uso institucional, devendo ser utilizado de forma racional.

## • **Uso de Telefonia Móvel**

A utilização de aparelhos celulares pessoais é restrito a situações de absoluta necessidade, desde que o Aluno/Residente/Professor não esteja prestando atendimento assistencial ou administrativo, de qualquer natureza.

É recomendado que se mantenha no modo silencioso.

## • **Utilização adequada dos recursos**

Os recursos disponibilizados estão dimensionados para atender às necessidades operacionais, agilizar sistemas de informação, integrar colaboradores, otimizar custos e melhorar eficiência dos processos. Assim, utilize-os de forma racional, moderada e com bom senso.

## • **Manutenção do ambiente de trabalho**

O local de trabalho deve ser mantido limpo e organizado e, os materiais e equipamentos utilizados para a realização das suas tarefas devem ser adequadamente guardados. Sempre que perceber a existência de algum problema, acione a área responsável pela manutenção do equipamento ou material.

## • **Acesso ao prontuário eletrônico**

O acesso ao Sistema MV é autorizado aos alunos preceptores e residentes. Para obtenção da senha de acesso, realizar o cadastro junto a TI-Sistemas. Este formulário poderá ser retirado no Departamento de Ensino.

A senha é pessoal e intrasferível.

## • **Cuidados na comunicação escrita**

A escrita é um instrumento de comunicação que possibilita o registro das ações assistenciais desenvolvidas no processo de cuidar. Ela comprova e respalda legalmente os profissionais envolvidos e a Instituição durante a assistência prestada ao paciente, assim, atente-se para:

✓ A legibilidade da letra no preenchimento de relatórios, prescrições, Termo de Consentimentos, entre outros;

✓ Identificação: Todos os documentos devem conter:

Aluno: NOME COMPLETO LEGÍVEL seguido da qualificação (Aluno do CURSO "Y" da INSTITUIÇÃO "X") e rubrica;

Residentes e Professores: NOME COMPLETO LEGÍVEL E O NÚMERO DE REGISTRO DO CONSELHO ou CARIMBO LEGÍVEL seguido da qualificação e rubrica.

## • **Cuidados na comunicação verbal**

A comunicação verbal é extremamente importante nas relações entre os membros das equipes, portanto devem ser claras objetivas e livre de significados duplos. Atente-se para:

✓ Não falar sobre situações e condutas que envolvam pacientes, familiares, outros Alunos ou qualquer membros da equipe em locais de uso comum (refeitório, elevador, corredores, banheiros, etc.);

✓ Certificar-se, ao dar informação a familiar ou acompanhante, que o paciente permite que sejam fornecidas estas informações;

✓ Os Alunos somente podem fornecer informações a pacientes ou familiares supervisionados pelos preceptores/responsáveis.

### • **Confidencialidade da informação – Sigilo da Instituição**

Informação confidencial é qualquer dado relevante que não seja de domínio público, que o Aluno, Residente e Professor saiba ser sigilosa ou esteja protegida legalmente.

São consideradas informações confidenciais da Instituição aquelas relativas a pacientes, fornecedores, parceiros, planos de atividades, serviços, dados técnicos, especificações, documentações, práticas e procedimentos, contratos, apresentações, bases de dados, aplicativos e invenções.

É vedado ao aluno/residente/professor, utilizar informações sobre atividades, assuntos da Instituição ou de clientes para favorecer a si próprio ou terceiros.

### • **Confidencialidade da informação – Sigilo do paciente**

É expressamente proibida a divulgação de informações de caráter sigiloso fornecido pelo paciente ou seu acompanhante / responsável legal durante seu cuidado de saúde, exceto a outros profissionais da instituição que participem do cuidado.

Os assuntos e as informações pertinentes às suas atividades de estágio/residência no Hospital não devem ser divulgados a pessoas ou entidades externas. Guarde adequadamente os papéis e arquivos eletrônicos de seu trabalho de forma a garantir que não sejam retirados do local, vistos ou copiados sem a permissão de seu preceptor/responsável.

### • **Prontuário**

É vedada a reprodução de qualquer documento de prontuário por meio de fotografia, fotocópia ou outros meios, independente da finalidade de utilização sem a expressa autorização do paciente ou seu representante legal bem como o endosso da Diretoria Técnica ou Clínica. Todo cuidado deve ser tomado para evitar que pessoas não autorizadas obtenham informações sobre os pacientes mesmo após o óbito.

### • **Uso de informações de prontuário para fins científicos.**

O acesso às informações poderão ser autorizadas pela Instituição, de acordo com a finalidade do estudo pretendido, desde que as normas institucionais, disponíveis no DEPARTAMENTO DE ENSINO, sejam rigorosamente cumpridas.

### • **Imagem**

É vedada ao Aluno, Residente e Professor a reprodução de imagem por meio de filmagem e/ou fotografia, de procedimentos técnicos de qualquer natureza bem como, das dependências institucionais.

As imagens, para fins acadêmicos e/ou de pesquisa, somente poderão ser produzidas mediante autorização formal do uso da imagem por parte do paciente ou seu representante legal e da anuência do Comitê de Ética em Pesquisa.

É proibido o uso de celulares, câmeras, filmadoras e outros dispositivos consonantes à Constituição Federal, Código de Ética Médica, lei 5250/67, lei 8078/90, lei 9610/98 e lei 10406/02.

## • **Projetos de Pesquisa**

Todo e qualquer projeto deve ser submetido ao CEP (Comitê de Ética em Pesquisa). Existe um fluxo padronizado para a submissão de projetos. Se você deseja realizar um projeto informe-se mais no Departamento de Ensino.

## **CAPÍTULO VIII – CENTRO CIRÚGICO**

### **Acesso ao CC**

O acesso e saída do CC é feito exclusivamente pela portaria principal. Obs: caso o aluno, por qualquer motivo, não esteja portando o crachá, deve-se dirigir ao Departamento de Ensino e justificar-se. Caso a justificativa seja aceita, o próprio departamento liberará sua entrada, comunicando o CC logo em seguida.

### **Guarda de pertences pessoais**

Na recepção temos mini armários para a guarda de objetos de valores, Assim que forem guardados as escriturárias entregarão uma chave, a qual, na saída deve ser devolvida para a devolução dos objetos guardados. No banheiro temos armários com cabides para pendurar as roupas e deixar os sapatos. É obrigação do aluno:

- ✓ Manter o local limpo e em ordem;
- ✓ Comunicar o responsável em caso de limpeza inadequada;
- ✓ Não deixar objetos/vestimentas de uso pessoal espalhados em local de fácil acesso.

Observação: o Hospital não se responsabiliza por extravio ou perda de qualquer item pessoal.

### **Alimentação**

A copa do CC é pequena, e é destinada à realização de lanches rápidos e cafés. Dessa forma, é permitido cafés de somente 15 minutos. Pois, todos precisam usufruí-la. Está localizada no corredor par do CC e, por se tratar de um espaço coletivo, deve-se mantê-la limpa e organizada. Dispõe de filtro de água, cafeteira, mesas e cadeiras.

### **Uso do Telefone Fixo**

O telefone é destinado exclusivamente ao uso institucional, devendo ser utilizado de forma racional.



## Protocolo de Recebimento

### DECLARAÇÃO

Eu declaro que recebi o Manual do Aluno, Residente e Professor, li e comprometo-me a cumprí-lo integralmente.

São Carlos, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

Assinatura



 **SANTA CASA**  
São Carlos