



# Guia Institucional sua jornada no **HG** inicia aqui!

Juntos construimos um  
ambiente de excelência.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# SUMÁRIO

- Uma mensagem para você
  - Nossa história, nosso propósito  
(Institucional)
  - Nosso jeito de ser HG  
(Cultura Institucional)
  - Nosso dia a dia no HG  
(Boas Práticas e Normas)
  - Nossos compromissos éticos  
(Código de Ética e Compliance)
  - Ferramentas e sistemas: Seus acessos
  - Cuidando de todos: A segurança do Paciente
  - A força da comunicação empática
  - Cuidando do futuro: Sustentabilidade
  - Cultura justa: Aprendendo para melhorar sempre  
(Não Conformidades e Eventos Adversos)
  - Segurança em primeiro lugar: Prevenção de infecções
- 



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# Uma mensagem pra você



Olá! Que bom ter você aqui.

Seja muito bem-vindo(a) ao Hospital Geral! Este guia foi pensado para ser o seu primeiro passo na jornada com a gente. Queremos que, desde o início, você se sinta parte desse grande TIME e conectado (a) com nossa missão.

Aqui, cada profissional é uma peça-chave no cuidado com a vida de mais de um milhão de pessoas que confiam em nosso trabalho. A sua dedicação, seu conhecimento e suas habilidades são o que nos permite oferecer um atendimento de excelência todos os dias.

A partir de hoje, você não é apenas um (a) novo (a) colaborador (a), mas parte fundamental da nossa história e do nosso compromisso com a saúde e o bem-estar da comunidade.

Estamos felizes com a sua chegada e prontos para crescer junto com você.

Um abraço,

Equipe do Hospital Geral de Caxias do Sul.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# Nossa história, nosso propósito



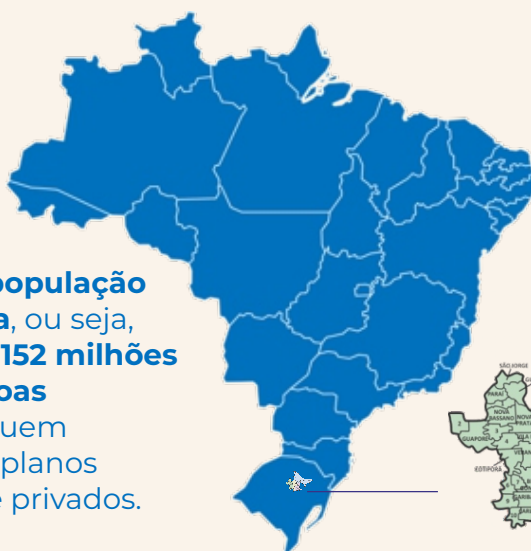
## QUEM SOMOS

Somos o Hospital Geral, uma instituição com gestão da fundação Universidade de Caxias do Sul em uma estrutura física que pertence ao Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Nossa missão é levar saúde de qualidade para 49 municípios da 5ª Coordenadoria Regional da Saúde.

Atuamos como referência para mais de um milhão de habitantes no Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo um atendimento universal, gratuito e, acima de tudo, humano.

É nosso compromisso com a comunidade que nos move a investir constantemente em tecnologia, tratamentos avançados e na qualificação das nossas equipes.

**75% da população brasileira**, ou seja, cerca de **152 milhões de pessoas** não possuem acesso a planos de saúde privados.



Atendemos a mais de **1,2 milhões** de usuários do Sistema Único de Saúde, de **49 municípios** da 5ª Coordenadoria regional da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





## NOSSA MISSÃO



Promover uma assistência á saúde completa, qualificada, segura e humanizada.

Integramos tudo isso ao ensino e á pesquisa para atender de forma sustentável as necessidades da nossa comunidade.

## NOSSA VISÃO



Ser um complexo hospitalar de referência no Sul do Brasil em assistência, ensino e pesquisa, reconhecido pela excelência, humanismo e pela dedicação incrível da nossa equipe.

## NOSSOS VALORES NA PRÁTICA



Estes não são apenas palavras, mas os pilares que guiam cada decisão e atitude no nosso dia a dia:

### **Universalidade, Equidade e Integralidade (SUS):**

Defendemos o direito à saúde para todos, sem distinção.

**Ética:** Agimos com integridade, transparência e respeito em todas as nossas relações.

**Senso Comunitário:** Entendemos nossa responsabilidade com a comunidade e trabalhamos para o bem-estar coletivo.

**Respeito:** Valorizamos a diversidade e tratamos todos - pacientes, familiares e colegas - com dignidade.

**Responsabilidade:** Assumimos o compromisso com a qualidade e a segurança em tudo que fazemos.

**Excelência:** Buscamos a melhoria contínua para oferecer sempre o melhor cuidado.

**Comprometimento:** Somos dedicados à nossa missão e aos nossos pacientes.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**



# NOSSA ESTRUTURA

São mais de 26 mil m<sup>2</sup> dedicados ao cuidado.



## Localize-se:



### Prédio Principal

#### 1º andar (térreo)

- Recepção Central
- Central de Internações
- Ouvidoria
- Agência Transfusional
- Lancheria
- Refeitório
- Caixas Eletrônicos
- Diagnóstico por Imagem
- Urgência e Emergência
- Radioterapia (UNACON)

#### 2º andar

- Quimioterapia (UNACON)
- Hemodiálise
- Endoscopia
- Hemodinâmica
- Capela
- Serviço Social

#### 3º andar

- UTI Adulto 1
- Centro Cirúrgico
- Centro Obstétrico

#### 4º andar

- Internação Pediátrica
- Internação Oncológica Pediátr.
- Internação Obstétrica / Ginecol.

#### 5º andar

- Internação Oncológica Adulto
- Internação Clínica Adulto

#### 6º andar

- Internação Cirúrgica Adulto
- Internação Clínica Adulto

### Prédio Anexo

#### 1º andar (térreo)

- Recepção
- Saída
- Ouvidoria

#### 2º andar

- Ambulatório de Gestação de Alto R sco
- Banco de Leite
- Pr v is
- UTI Pediátrica

#### 3º andar

- UTI Neonatal

#### 4º andar

- UTI Adulto 2
- UTI Adulto 3

#### 5º andar

- Fisioterapia
- Internação Adulto
- Psicologia

#### 6º andar

- Internação Adulto



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





## Mapa de localização:

- E ENTRADA**  
R. Atílio Pieruccini, 19 - Petrópolis, Caxias do Sul - RS, 95054-550
- E ESTACIONAMENTOS**
- R RESTAURANTES**  
(R1.Rest. Rossini/Palli - R2.Lancherias - R3.Restaurante Universitário)
- F FARMÁCIA**

# Nosso Jeito de ser HG



Mais do que um local de trabalho, o HG tem uma cultura própria, um jeito único de cuidar e de se relacionar. O **“Jeito de Ser HG”** é o que nos une e se baseia em:

**O paciente no centro do cuidado:** Todas as nossas ações e decisões começam e terminam com o bem-estar e a segurança de quem atendemos.

**Valorização das pessoas:** Acreditamos que equipes valorizadas e felizes oferecem o melhor cuidado. Cuidamos uns dos outros para que todos possam cuidar dos pacientes.

**Excelência em cada detalhe:** Buscamos a qualidade máxima em nossos serviços, desde a recepção até os procedimentos mais complexos.

**Tecnologia e inovação a serviço da vida:** Usamos a inovação para tornar o diagnóstico mais preciso, o tratamento mais eficaz e a experiência do paciente mais segura e confortável.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





**Integração com ensino e pesquisa:** Somos um hospital-escola. O conhecimento que produzimos aqui transforma a saúde de hoje e forma os profissionais do amanhã.

**Gestão com responsabilidade e transparência:** Gerimos nossos recursos com eficiência e ética (Compliance), pensando na sustentabilidade econômica, social e ambiental.

## Nosso dia a dia no HG



**Para que nosso ambiente de trabalho seja seguro, organizado e acolhedor para todos, seguimos algumas práticas importantes.**

### UNIFORME E APRESENTAÇÃO PESSOAL



**Seu uniforme é um símbolo do nosso cuidado e profissionalismo.**

**Uso correto:** Utilize sempre as peças fornecidas pela instituição, mantendo o jaleco fechado para sua proteção. Uniformes de áreas restritas, como o Centro Cirúrgico, não devem circular por outras áreas do hospital.

**Retirada e devolução:** Retire seu uniforme limpo diariamente na lavanderia, usando seu crachá. Ao final do turno, deposite-o nos locais indicados (hampers) nos vestiários. Lembre-se: é proibido sair do hospital com o uniforme.

**Calçados:** Para sua segurança, use sempre sapatos fechados. Sandálias abertas, rasteirinhas, chinelos ou crocs não são permitidos nas áreas assistenciais e operacionais.



**FUCS**  
FUNDACÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**







**Crachá:** Ele é parte do seu uniforme! Use-o sempre de forma visível, na altura do peito. Ele é pessoal e intransferível.

**Apresentação:** Cabelos longos devem estar presos, e as unhas, preferencialmente curtas e com esmaltes intactos, para facilitar a higiene e evitar contaminações.

**Adornos (anéis, pulseiras, brincos):**

**Setores Assistenciais e Operacionais** - Apenas brinco no lóbulo da orelha e aliança.

**Setores Administrativos** - Uso liberado, desde que sejam discretos.

**Setores Fechados, Nutrição e Cozinha** - **PROIBIDO** o uso de qualquer tipo de adorno, inclusive aliança.

## REGISTRO PONTO



Registre sua jornada de trabalho (entrada, saída e intervalos) de forma correta.

Temos relógios para registro do ponto ao lado da lavanderia, em frente ao vestiário e em cada andar.

Jornadas acima de 6 horas exigem o registro de 1 hora de intervalo.

Você pode acompanhar seus registro pelo UCS Virtual.

## NOSSOS ESPAÇOS



**Vestiários:** Utilize os armários (bolsões) para guardar seus pertences. Eles são de uso rotativo durante o seu turno. Mantenha seus EPIs em gavetas com cadeado.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





**Refeitório:** Um espaço para pausas e refeições balanceadas, supervisionadas por nutricionistas. O acesso é com seu crachá, e os valores são descontados em folha. Lembre-se de manter a confidencialidade sobre assuntos de pacientes neste local. O RH fornece um kit de talheres, e a higienização é de responsabilidade de cada um.

- **Horário de funcionamento:**

Almoço - 11h30 às 13h30 | Jantar: 20h às 22h

- **Utensílios disponíveis:** Micro-ondas, bebedouro...

**Lancheria:** Há também uma lancheria terceirizada que você pode utilizar. O consumo é de responsabilidade do colaborador.

- **Horário:** segunda à sexta-feira. das 7h às 21h;  
fins de semana e feriados, das 7h às 20h.



**Sala de descanso:**

- **Local:** 4º andar do prédio principal.
- **Horários:** 24 horas por dia
- **Orientações:** Este é um espaço de todos. Ajude a mantê-lo limpo, organizado e silencioso.

## Nossos compromissos éticos



Agir com ética e integridade é inegociável. No HG, isso é chamado de Compliance, que significa simplesmente "estar de acordo com as regras".

Isso quer dizer que todas as nossas atividades e as nossas condutas devem seguir as leis, normas e os mais rigorosos padrões éticos.

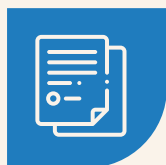


**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





### Na prática, isso significa:

- **Tolerância zero** com qualquer forma de discriminação, assédio, corrupção ou suborno.
- **Conduzir nossas atividades** de acordo com a legislação vigente, incluindo a Lei Anticorrupção.
- **Proteger informações confidenciais:** Temos um compromisso sério com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Todos os dados de pacientes, colaboradores e parceiros são confidenciais e devem ser tratados com o máximo de cuidado e sigilo. O acesso e o compartilhamento de informações devem ser restritos ao estritamente necessário para a realização do seu trabalho.
- **Atuar sempre** de forma transparente, honesta e responsável.

Esta política se aplica a todos, sem exceção. Contamos com você para construir um ambiente de trabalho cada vez mais ético e seguro.

**Onde encontrar nossos manuais e políticas?** Para facilitar o acesso e garantir que você tenha sempre a versão mais atualizada dos nossos documentos, todos os manuais, políticas e procedimentos institucionais estão disponíveis em nossa plataforma de documentos digitais, o **Qualyteam**. Acesse para consultar sempre que precisar!



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# Ferramentas e sistemas: seus acessos



**Acesso aos Computadores:** Sua senha é pessoal e deve ser retirada na TI, mediante agendamento, após liberação do RH.

**Softwares:** Usamos o LibreOffice. Não é permitido instalar ou remover programas.

**Internet e E-mail:** O acesso à internet é monitorado, por isso, use-o com responsabilidade. Você receberá uma conta de e-mail (@ucs.br) para comunicação profissional.

**Cuidado com e-mails suspeitos!**

**UCS Virtual:** É o portal online para acessar seu contracheque, espelho de ponto, benefícios, e outras informações. A senha é a mesma do acesso ao computador.

**Sistema TASY:** É o nosso sistema de gestão hospitalar. Nele, são registradas as informações do prontuário eletrônico, agendamento de procedimentos, solicitações à farmácia, ao almoxarifado e muito mais. A senha também é retirada pessoalmente na TI.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**



# Cuidando de todos: a segurança do paciente



A segurança do paciente é uma responsabilidade de todos nós e a base do cuidado de excelência. Somos certificados

**ONA Nível 3 - Acreditado com Excelência**, desde 2016.

Para manter esse padrão, seguimos as 6 metas internacionais de segurança:

- **1 - Identificar o paciente corretamente:** Sempre confirme o nome completo e a data de nascimento antes de qualquer procedimento.
- **2 - Melhorar a comunicação entre os profissionais:** Informações claras e precisas salvam vidas. Certifique-se de que a sua comunicação seja eficaz.
- **3 - Melhorar a segurança dos medicamentos:** Atenção redobrada na prescrição, dispensação e administração de medicamentos.
- **4 - Garantir cirurgias seguras:** Realizar a checagem (check-list) de todos os passos antes, durante e depois de qualquer procedimento cirúrgico.
- **5 - Reduzir o risco de infecções:** A medida mais simples e eficaz é a higienização correta das mãos, que pode evitar até 70% das infecções hospitalares.
- **6 - Reduzir o risco de danos por quedas e lesões por pressão:** Avaliar o risco de cada paciente e tomar medidas preventivas com base nos nossos protocolos.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# A força da comunicação empática



A empatia é a nossa ferramenta mais poderosa. Comunicar-se de forma empática significa ir além das palavras: é saber ouvir, compreender as emoções do outro (paciente, familiar ou colega) e responder com acolhimento e respeito.

## Como praticar a Comunicação Empática:

- **Escuta Ativa:** Ouça com atenção total, sem interromper.
- **Validação de Sentimentos:** Mostre que você entende o que o outro está sentindo. Frases como “Eu entendo que você esteja preocupado” fazem toda a diferença.
- **Linguagem Clara e Acessível:** Evite termos técnicos. Explique de forma que todos possam compreender.
- **Linguagem Corporal:** Um olhar atencioso e uma postura acolhedora comunicam mais do que palavras.

Uma comunicação empática fortalece a confiança, melhora a adesão ao tratamento e torna nosso ambiente de trabalho mais humano e colaborativo.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# Cuidando do futuro: Sustentabilidade na prática



Nosso compromisso com a saúde vai além do atendimento ao paciente, incluindo o cuidado com o meio ambiente e o bem-estar de todos.

Nossas ações de sustentabilidade nos renderam o selo Hospitais Saudáveis, que reconhece nosso esforço em criar um ambiente mais seguro e ecológico.

## Nossas principais iniciativas são:

- **Nossa energia vem do sol:** Utilizamos placas de energia solar para gerar parte da nossa eletricidade de forma limpa e renovável, reduzindo nosso impacto ambiental.
- **Ambiente seguro:** Realizamos um controle rigoroso da qualidade do ar e da água em todo o hospital para garantir um espaço mais saudável para pacientes, colaboradores e visitantes.
- **Rumo ao hospital digital:** Estamos avançando na transição para um modelo de Hospital Digital. Em breve, este projeto reduzirá drasticamente o uso de papel, representando um grande avanço ecológico e agilidade ao nosso cuidado.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





## GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS



Separar o lixo corretamente é fundamental para a segurança e a preservação do meio ambiente.

Conheça as cores e descarte corretamente



**SACO BRANCO  
(GRUPO A):**  
Resíduo  
infectante/Biológico



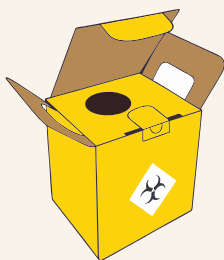
**SACO LARANJA  
(GRUPO B):**  
Resíduo Químico



**SACO CINZA  
(GRUPO C):**  
Resíduo Comum



**SACO VERDE  
(GRUPO D):**  
Resíduo Reciclável



**RECIPIENTE RÍGIDO  
(GRUPO E):**  
Materiais Perfurocortantes

## USO CONSCIENTE DOS RECURSOS



- **Materiais:** Cuide bem dos equipamentos e use os recursos de forma consciente, evitando o desperdício.
- **Ambientes:** Mantenha seu local de trabalho limpo e organizado, ajudando a preservar todas as áreas do hospital.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**







# Cultura justa: aprendendo para melhorar sempre



Errar é humano. Em um ambiente complexo como um hospital, falhas podem acontecer. A **Cultura Justa** é o nosso compromisso de olhar para esses eventos não como uma busca por culpados, mas como uma oportunidade de aprendizado.

- **O que é um evento adverso?** É um incidente que resultou, ou não, em dano ao paciente.
- **O que é uma não conformidade?** É um desvio de um padrão ou processo que poderia levar a um erro.

**Por que notificar é tão importante?** Quando você notifica uma falha, um erro ou um risco, você nos dá a chance de entender o que aconteceu e de melhorar nossos processos para que aquilo não se repita. Encontramos todos a relatar qualquer situação de forma transparente e honesta.

A **Cultura Justa** diferencia o erro humano (um lapso), o comportamento de risco (um atalho) e a atitude imprudente. Nosso foco é corrigir sistemas e processos, e não punir pessoas. Contamos com você para construir um ambiente cada vez mais aberto ao aprendizado.



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**





# Segurança em primeiro lugar: Prevenção de infecções



O controle de infecções hospitalares é uma das nossas maiores prioridades e começa com um gesto simples: a **higienização das mãos**.

Lave as mãos com água e sabão ou use álcool em gel nos **5 momentos principais**:

- **1 - Antes de tocar no paciente.**
- **2 - Antes de realizar um procedimento limpo/asséptico**
- **3 - Após o risco de exposição a fluidos corporais.**
- **4 - Após tocar no paciente.**
- **5 - Após tocar em superfícies próximas ao paciente.**

Um cuidado que se estende a todos: A higienização das mãos é uma responsabilidade compartilhada. Ao circular por áreas comuns como elevadores, vestiários e refeitório, lembre-se que este gesto simples protege a sua saúde, a de seus colegas e a segurança de nossos pacientes.

Além disso, siga sempre os protocolos de uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e as orientações do **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCHI)**.

**A sua atitude protege você, seus colegas e, principalmente, nossos pacientes.**



**FUCS**  
FUNDAÇÃO  
UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL



**HOSPITAL  
GERAL**

