

Art. 89 O Serviço de Recepção tem por função realizar acolhimento, cadastro e orientação inicial aos pacientes.

Art. 90 Compete aos profissionais da recepção:

- I – Atender pacientes com cordialidade, empatia e agilidade;
- II – Priorizar pacientes graves, idosos, gestantes e pessoas com deficiência;
- III – Conferir corretamente documentação e dados do paciente;
- IV – Manter sigilo das informações contidas nos prontuários;
- V – Informar corretamente sobre fluxos de atendimento;
- VI – Evitar conversas paralelas durante o atendimento;
- VII – Manter o ambiente organizado e silencioso;
- VIII – Utilizar linguagem clara e respeitosa;
- IX – Encaminhar dúvidas clínicas para profissionais de saúde;
- X – Registrar corretamente todas as informações no sistema ou formulários.

Art. 91 Compete à recepção manter a organização do ambiente, devendo:

- I – Manter balcão organizado;
- II – Não acumular documentos expostos;
- III – Manter álcool gel disponível ao público;
- IV – Não permitir aglomeração no setor.

Seção IV - Normas do Serviço de Lavanderia/Rouparia

Art. 92 O Serviço de Lavanderia/Rouparia tem por função garantir o processamento adequado das roupas hospitalares, evitando contaminações.

Art. 93 Constituem procedimentos operacionais da lavanderia/rouparia:

- I – Separar roupas limpas e contaminadas em áreas distintas;
- II – Utilizar EPIs obrigatórios (luvas, avental, máscara);
- III – Transportar roupas sujas em recipientes fechados;
- IV – Não sacudir roupas contaminadas;
- V – Realizar lavagem conforme protocolos hospitalares;
- VI – Utilizar produtos autorizados pela vigilância sanitária;
- VII – Garantir correta secagem e armazenamento das roupas;
- VIII – Identificar roupas danificadas e comunicar à coordenação;
- IX – Manter controle de estoque de roupas hospitalares;
- X – Manter o ambiente da lavanderia limpo e ventilado.

Seção V - Normas do Serviço de Limpeza e Higienização

Art. 94 O Serviço de Limpeza e Higienização tem por objetivo garantir condições adequadas de higiene e salubridade em toda a unidade hospitalar.

Art. 95 Constituem procedimentos do serviço de limpeza e higienização:

- I – Realizar limpeza conforme cronograma diário, semanal e mensal;
- II – Utilizar produtos aprovados pela vigilância sanitária;
- III – Diferenciar limpeza concorrente e limpeza terminal;
- IV – Usar EPIs obrigatórios durante todo o serviço;
- V – Não misturar produtos químicos;
- VI – Higienizar frequentemente superfícies de alto contato (maçanetas, corrimãos, balcões);
- VII – Recolher resíduos conforme classificação de resíduos hospitalares;
- VIII – Trocar sacos de lixo antes que estejam completamente cheios;
- IX – Manter carrinho de limpeza organizado;
- X – Registrar a execução das atividades em checklist diário.

Art. 96 Constituem condutas importantes no serviço de limpeza e higienização:

- I – Não circular com materiais contaminados em áreas limpas;
- II – Não reutilizar panos sem higienização adequada;
- III – Seguir protocolos de controle de infecção hospitalar.

Seção VI - Da Apresentação e Postura Profissional

Art. 97 Todos os funcionários deverão:

- I – Tratar pacientes com respeito, paciência e educação;
- II – Evitar discussões em áreas públicas;
- III – Não realizar comentários negativos sobre a instituição;
- IV – Manter ambiente hospitalar silencioso e organizado;
- V – Trabalhar em cooperação com toda a equipe multiprofissional.

CAPÍTULO IX DOS SERVIÇOS DE APOIO HOSPITALAR

Seção I - Dos Motoristas de Ambulância

Art. 98 O motorista de ambulância tem por função realizar transporte seguro de pacientes, equipe de saúde, materiais e documentos, garantindo integridade do paciente e funcionamento adequado da ambulância.

Art. 99 Constituem condutas e responsabilidades do motorista de ambulância:

- I – Possuir habilitação adequada e curso de condutor de veículo de emergência;
- II – Cumprir rigorosamente as normas de trânsito e legislação vigente;
- III – Manter postura ética e respeitosa com pacientes e equipe de saúde;
- IV – Auxiliar a equipe durante o embarque e desembarque de pacientes;
- V – Manter comunicação permanente com a unidade hospitalar durante deslocamentos;
- VI – Verificar diariamente as condições do veículo antes de iniciar o plantão.

Art. 100 O motorista deverá conferir diariamente:

- I – Nível de combustível;
- II – Óleo do motor;
- III – Água do radiador;
- IV – Funcionamento de luzes e sirenes;
- V – Estado dos pneus;
- VI – Funcionamento da maca da ambulância;
- VII – Limpeza interna do veículo.

Art. 101 Constituem registros obrigatórios:

- I – Registrar quilometragem diária;
- II – Registrar saídas e retornos;
- III – Informar qualquer falha mecânica imediatamente.

Art. 102 É vedado ao motorista de ambulância:

- I – Transportar pessoas não autorizadas;
- II – Utilizar o veículo para fins pessoais;
- III – Dirigir sob efeito de álcool ou medicamentos sedativos;
- IV – Utilizar veículo que apresente qualquer evidência explícita ou implícita de falha que possa potencializar danos já instalados no veículo.

Seção II - Do Maqueiro

Art. 103 O maqueiro tem por função realizar transporte interno seguro de pacientes entre setores do hospital.

Art. 104 Constituem responsabilidades do maqueiro:

- I – Transportar pacientes entre enfermarias, centro de exames, sala de procedimentos e ambulância;
- II – Utilizar técnicas adequadas de mobilização para evitar lesões no paciente;
- III – Auxiliar equipe de enfermagem quando necessário;
- IV – Garantir higiene e organização das macas e cadeiras de rodas;
- V – Priorizar transporte de pacientes graves ou em emergência;