

Manual

PACIENTE



Unimed 
Anhanguera

Junho/2023



PREZADO(A) CLIENTE

Seja bem-vindo(a) ao Hospital Unimed.

Este guia reúne informações úteis para contribuir com o seu bem-estar durante sua permanência em nosso hospital.

Leia atentamente, pois essas informações irão auxiliá-lo(a) no esclarecimento de dúvidas relativas ao período de internação. Caso deseje alguma informação adicional, procure a nossa equipe que está sempre empenhada em acolhê-lo da melhor forma.

Desejamos que sua recuperação seja rápida e que retorne o mais breve possível às suas atividades habituais. Enquanto permanecer conosco, faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para superar suas expectativas.

As orientações aqui apresentadas tornarão sua estadia mais segura e tranquila.



ASSISTÊNCIA AO CLIENTE / PACIENTE

Assim que chegar ao setor de internação, o Paciente será acomodado no leito pelo profissional que o acompanhou. Sempre que precisar de auxílio, bastará acionar a campainha de chamada, pois em cada setor há um posto com um enfermeiro responsável pela equipe.

O serviço de enfermagem é contínuo e ininterrupto, realizado por uma equipe especializada, composta por colaboradores do nosso Hospital Unimed identificados pelo crachá.

Todo Paciente internado no nosso Hospital Unimed deverá ser assistido, por sua livre escolha, por um profissional médico habilitado e tecnicamente responsável pela internação, tratamento e alta.

O médico-assistente possui a responsabilidade de manter seus Pacientes informados a respeito de todos os procedimentos, causas e riscos envolvidos a que eles serão submetidos.

Orientamos que a circulação do paciente e acompanhante é restrita à sua Unidade de Internação.

Recomendamos que o Paciente em pós-operatório aguarde a orientação do seu médico para sair do leito. Este cuidado é necessário para a prevenção de quaisquer acidentes.

Não é permitida a interferência dos familiares e acompanhantes na assistência ao Paciente, sendo que quaisquer dúvidas deverão ser dirimidas diretamente com o médico responsável.

Para o seu bem-estar e conforto, o Paciente pode utilizar suas próprias roupas durante a internação. Para os casos em que for necessária a utilização da camisola do Hospital, o Serviço de Enfermagem orientará o uso. Sugerimos peças confortáveis tais como: camisolas, pijamas e abrigos.

O Hospital Unimed fornece um **kit de higiene** pessoal no ato da internação, suficiente para um dia de uso. Para os demais dias, os itens de higiene devem ser providenciados pelo paciente ou responsável.



ÍNDICE

Recomendações	08
Cobertura dos Planos de Saúde	08
Internação	08
Internação Particular	09
Honorários Médicos e Equipe	09
Consentimento para Tratamento	09
Recusa de Tratamento	10
Diária Hospitalar	10
Fornecimento de Declaração para Acompanhante	10
Sistema de Segurança	10
Visitas e Acompanhantes	11
Informações de Pacientes	13
Transferência	13
Celulares, Tablets e Similares	14
Infecção Hospitalar	14
Alta Hospitalar	15
Pertences Pessoais	15
Medicamentos	15
Telefonia	15
Acesso à Internet	16
Cópia de Prontuário	16
Refeições	16
Recomendações Importantes aos Visitantes e Acompanhantes	17
Condutas não Permitidas	19
Anotações e Ramais Úteis	19
Direitos dos Pacientes e Familiares	20
Deveres dos Pacientes e Familiares	22
Fraudes telefônicas	23

RECOMENDAÇÕES

Cobertura dos Planos de Saúde

A cobertura ou não das despesas hospitalares e dos honorários médicos está vinculada às condições de cada contrato/apólice existente entre o Paciente e o seu plano de saúde. As informações sobre os direitos e deveres decorrentes do contrato/apólice que você mantém com o seu plano de saúde, deverão ser obtidas diretamente com a Operadora/Seguradora.

Internação

A internação só poderá ser efetuada sob a responsabilidade de um médico legalmente habilitado, o que deverá ser comprovado por meio do prévio cadastro no Hospital Unimed Anhanguera.

Pessoalmente ou por meio do seu responsável, o Paciente deve dirigir-se à recepção com os seguintes documentos originais: carteira de identidade, CPF, solicitação e prescrição do médico para internação, carteira do plano de saúde (quando for o caso) e todos os demais documentos exigidos pela operadora do plano de assistência à saúde ou seguradora. Em internações cirúrgicas, deverão trazer o termo de consentimento devidamente preenchido pelo médico e pelo paciente ou responsável.

Para os casos em que o plano de assistência à saúde exija guia de autorização, os Pacientes deverão estar de posse do documento no ato da internação. Caso o Paciente não tenha providenciado a guia de autorização junto ao plano de saúde, a internação acontecerá em caráter particular, exceto situações de urgência/emergência.

Nos casos em que o plano de assistência à saúde não autorize os materiais especiais, órteses e próteses e demais procedimentos indicados pelo médico-assistente, eles serão cobrados diretamente do Paciente, exceto situações de urgência/emergência.

Internação Particular

Todo Paciente que se submeter a internação, em caráter “particular” deve efetivar o pagamento diretamente na recepção, ou tesouraria do Hospital Unimed Anhanguera.

Devido à complexidade dos serviços hospitalares, os valores serão acordados e previamente estabelecidos na forma de “estimativa”, podendo ao fechamento da conta, variar para mais ou para menos, conforme o caso.

Quando a conta hospitalar for maior que o valor pago, a diferença poderá ser paga pelo paciente em até 45 (quarenta e cinco) dias, diretamente na recepção ou tesouraria do Hospital Unimed.

As formas de pagamento também serão acordadas previamente na recepção/tesouraria e, na hipótese de parcelamento, o reembolso/cobrança só será objeto de análise após a quitação da última parcela daquele débito.

Honorários Médicos e Equipe

Os honorários médicos e de sua equipe, deverão ser previamente acordados com cada profissional. Orientamos que as informações sobre honorários médicos e de sua equipe, inclusive anestesiistas, sejam solicitadas diretamente aos profissionais responsáveis pelo atendimento, sendo eles responsáveis pelo fornecimento de notas fiscais.

Consentimento para Tratamento

Todo tratamento é sempre realizado sob o controle de um ou mais médicos responsáveis pelo Paciente. Ao ser admitido para tratamento, o Paciente está consentindo com a realização de exames radiológicos e laboratoriais, procedimentos clínicos, cirúrgicos, fisioterápicos ou outros serviços assistenciais gerais ou específicos, indicados pelo médico como necessários ao tratamento.

Lembramos que, nos casos em que existirem riscos ao bem-estar do Paciente, serão adotadas todas as medidas terapêuticas indicadas pelo médico-assistente, mesmo sem autorização expressa do Paciente.

Recusa de Tratamento

O paciente e/ou responsável tem o direito de recusar submeter-se a determinado tratamento. Para tanto, existe um formulário específico a ser preenchido e que deve ser solicitado pelo paciente à supervisão de enfermagem ou ao médico plantonista.

Diária Hospitalar

A diária inclui a acomodação, serviços gerais de hotelaria, alimentação dos pacientes (exceto solicitações extracardápio e suplementos nutricionais), serviço integral de equipe de enfermagem, transporte entre serviços internos e uso de equipamentos e demais serviços administrativos. A diária vence às 10h com tolerância de 2 horas. Quando internação particular, ultrapassar às 12h, uma nova diária será cobrada.

Fornecimento de Declaração para Acompanhante

Fornecemos somente declaração de internação (informe de comparecimento) do paciente constando informações de horário de admissão, alta hospitalar e médico-assistente. Informamos que o nome do acompanhante não constará em documento.

Sistema de Segurança

O Hospital Unimed conta com um sistema de câmeras dispostas em diversos locais que monitoram o trânsito de pessoas, visando a preservação da integridade pessoal dos indivíduos e do patrimônio da instituição.

VISITAS E ACOMPANHANTES

Enfermaria:

Apartamento - 10h às 20h / Enfermaria - 10h às 20h
Será permitido, no horário de visitas, apenas um visitante, com direito a revezamento.

Permitida a permanência de um acompanhante para:

- Pacientes menores de 18 anos;
- Maiores de 60 anos;
- Pacientes com deficiência;
- Puérperas e gestantes.

Apartamento:

Salvo proibição médica, são permitidas diariamente, no horário das 9h às 21h, visitas aos pacientes e permanência de um acompanhante e dois visitantes, com direito a revezamento.
O pernoite é autorizado somente para um acompanhante nas acomodações.

Unidade de Terapia Intensiva, UTI Adulto e UTI Pediátrica Mista - somente no Hospital Unimed Araras:

Visando ao bem-estar do paciente, lembramos que a permanência de acompanhante seguirá a legislação.

UTI Adulto:

Das 14h às 14h30 / 19h às 19h30

UTI Pediátrica Mista:

Das 13h às 14h / 19h às 20h



É permitida a visita de crianças a partir de 12 anos de idade aos pacientes, nas unidades abertas, das 16h às 16h15. A criança deve evitar o ambiente hospitalar por ser desaconselhável à sua saúde.

É importante ressaltar que o excesso de visitas poderá perturbar o repouso e a recuperação do Paciente, bem como a execução dos procedimentos da equipe multidisciplinar. As flores são lembranças gentis, mas lembramos que são fonte de contaminação para o paciente, por este motivo recomendamos que os visitantes evitem trazê-las.

Não autorizamos a entrada de visitantes fora do horário regular de visitas.



Visita Pet

A Unimed Anhanguera inaugurou, em janeiro de 2019, o Espaço Pet. Os pacientes podem receber seus animais de estimação em um local reservado e preparado para esse encontro. A iniciativa é única na região.

Diversas pesquisas demonstram que animais domésticos promovem efeitos benéficos nas pessoas e auxiliam o processo de recuperação, contribuindo para a melhora do bem-estar e do humor nos hospitais.

Para receber seus pets, os pacientes hospitalizados devem cumprir alguns requisitos com o objetivo de garantir a segurança ao paciente e dos próprios pets.

Para agendamento de visita, o acompanhante ou responsável deverá procurar a enfermagem do setor de internação.



INFORMAÇÕES DE PACIENTES

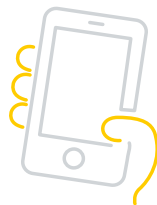
Informações sobre o estado do Paciente só serão fornecidas pessoalmente pelo médico responsável.

TRANSFERÊNCIA

Caso o Paciente seja transferido para UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do apartamento, levando consigo os seus pertences, o que evita cobrança de diárias extras.

CELULARES, TABLETS E SIMILARES

Recomendamos que os telefones celulares não sejam usados em algumas áreas do hospital, como nas UTIs e em locais próximo as unidades de internação. Observe os avisos ou pergunte a nossa equipe.



INFECÇÃO HOSPITALAR

O programa de prevenção e controle de infecção hospitalar tem como metas principais proteger os pacientes contra infecções.

Apresentamos, a seguir, medidas importantes que minimizam os riscos de transmissão de infecção nas dependências do hospital:

- Pessoas com gripe, diarreia, resfriado e conjuntivite, não devem visitar os Pacientes, pois assim você contribuirá com a saúde dos pacientes e a sua também;
- Não se recomenda trazer alimentos para o hospital, pois além do risco quanto à conservação, estes podem atrair vetores (formigas, moscas, etc.);
- Somente pessoas treinadas e autorizadas podem manipular equipamentos, soros, cateteres, curativos e outros;
- A higienização das mãos – água e sabonete líquido ou gel alcoólico – é o gesto mais importante no controle das infecções. Pratique frequentemente esse ato, pois com essa atitude você ajuda a tornar o hospital um lugar ainda mais seguro;
- Informamos que o hospital somente disponibilizará aos acompanhantes e familiares de pacientes materiais descartáveis como: luvas, gorros, propés, máscaras, quando houver a indicação da CCIH – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.

ALTA HOSPITALAR

Na alta está suspenso todo o serviço de entrega de refeições. Após a alta, o paciente terá 30 minutos para desocupar o leito, porque após esse tempo ele não estará mais coberto pelo seu convênio.

PERTENCES PESSOAIS

Os valores e pertences de pacientes internados deverão ser recolhidos pelo seu responsável no ato da internação.

Não nos responsabilizamos por perdas, danos ou extravios de quaisquer objetos, inclusive jóias, dinheiro, cartões de crédito, celulares, notebooks, tablets ou outros pertences em geral.

MEDICAMENTOS

Os medicamentos de uso contínuo do paciente que não fizerem parte dos medicamentos padronizados pelo hospital deverão ser trazidos pelo próprio paciente ou responsável, ficando a critério do médico o uso ou suspensão deles.

TELEFONIA

As ligações deverão ser solicitadas pelo ramal 9 e realizadas a cobrar no destino, independentes da acomodação.

ACESSO À INTERNET

Oferecemos acesso livre à internet banda larga aos Pacientes e seus acompanhantes.



CÓPIA DE PRONTUÁRIO

O requerimento deverá ser solicitado somente pelo Paciente ou responsável legal junto ao setor da Recepção/Administração. A cópia será disponibilizada após 10 dias úteis e serão cobradas conforme tabela.

REFEIÇÕES

Todo o cardápio das refeições servidas aos Pacientes é elaborado por nutricionista, seguindo uma dieta balanceada (em quantidade e qualidade) de acordo com a prescrição médica, exclusiva para cada Paciente.

O horário de refeições para Pacientes é definido pelo hospital, conforme tabela a seguir:

Desjejum	Das 7h às 9h
Almoço	Das 11h às 13h
Lanche da Tarde	Das 14h30 às 15h30
Jantar	Das 18h às 19h
Lanche da Noite	Das 20h às 21h

O acompanhante tem direito a refeição quando o Paciente for menor de 18 anos e maior de 60 anos. As refeições disponibilizadas são: café da manhã, almoço e jantar.

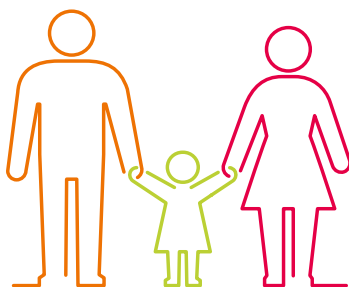
O almoço do acompanhante deverá ser solicitado diretamente à copeira. As refeições devem ser pagas na recepção, antes do consumo, e entregue a ficha-comanda no recebimento do alimento.

As bandejas das refeições serão recolhidas 1 hora após de serem servidas, não sendo permitida a permanência dos utensílios delas nos quartos após esse período.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES

O Paciente necessita, principalmente, de seu carinho e atenção, no entanto, é necessário seguir algumas recomendações:

- Lave as mãos antes e depois de contato com o Paciente, para prevenir infecções;
- Não sente e nem deite nos leitos do paciente, mesmo que não estejam ocupados;
- Mantenha o ambiente limpo e organizado;
- Lembre-se que você está em um ambiente hospitalar, evite falar em voz alta e fazer barulho;
- No caso de isolamento, as visitas são restritas. Dirija-se ao posto de enfermagem para receber orientações e está proibido circular em outros setores, bem como em outros quartos.





CONDUTAS NÃO PERMITIDAS

- Fornecer alimentos ao Paciente em desacordo com a dieta prescrita;
- Fumar e consumir bebidas alcoólicas nas dependências do hospital;
- Entrada de visitantes fora do horário regular de visitas;
- Lavar, passar ou estender roupas nos quartos;
- Entrar nos postos de enfermagem e áreas exclusivas de serviços;
- Equipamentos elétricos (sanduicheira, torradeiras, etc.);
- Flores dentro das acomodações.

ANOTAÇÕES • RAMAIS ÚTEIS

Hospital Unimed Araras

- Telefonia - 9
- Portaria de Visitas - 8361
- Copa - 8365
- Recepção - 8331

Hospital Unimed Leme

- Telefonia - 9
- Portaria de Visitas - 0 + 5401
- Copa - 4939
- Recepção - 4915



DIREITOS DOS PACIENTES E FAMILIARES

1. Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.
2. Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
3. Identificar o profissional por crachá, que deverá conter a fotografia do profissional, seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.
4. Obter informações claras, objetivas, respeitosas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de anestesia, o tipo a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento.
5. Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for total ou parcialmente, experimental, ou fizer parte de protocolos de pesquisa.
6. Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.
7. Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar – conforme o regulamentado pelos órgãos competentes.
8. Ter seu prontuário elaborado de forma legível e de acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital. O prontuário deverá conter sua identificação pessoal, anamnese, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pelo hospital.

9. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento.
10. Ter a gestante a presença do marido, companheiro ou outro acompanhante por ela escolhido nos exames pré-natais e durante sua internação.
11. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.
12. Receber informação, quando solicitar, sobre a procedência do sangue e hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade. Todas essas informações deverão constar no prontuário do Paciente.
13. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, visando sua cura e reabilitação, além da prevenção de complicações.
14. Revogar ou recusar livremente e a qualquer tempo, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, desde que não haja risco de morte.
15. Gestantes, idosos, crianças e adolescentes têm legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência.
16. Em caso de menor, incapaz ou impossibilitado de manifestação de consentimento, ele poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.
17. Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.
18. Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição através dos nossos canais de atendimento.

DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

1. O Paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doença prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
2. Durante a internação: utilizar somente as medicações prescritas pelo médico, salvo as autorizadas pelo mesmo para o seu atendimento e acompanhamento.
3. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, e questionar sempre que tiver dúvidas.
4. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação à sua condição de saúde.
5. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
6. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome a cerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
7. Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.
8. Honrar o seu compromisso financeiro com o hospital, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos-assistentes.
9. Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao hospital.
10. Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do hospital, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo

e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.

11. Agir com cortesia e discrição nas dependências do hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes os direitos dos demais Pacientes, empregados e prestadores de serviços.

FRAUDES TELEFÔNICAS

Alerta Importante

Os hospitais Unimed informam aos seus pacientes e acompanhantes que os contatos para cobrança de Contas Particulares são feitos após o fechamento da conta hospitalar, posterior a alta médica. Neste caso, a pessoa é orientada a comparecer ao Hospital para efetuar o pagamento, ou seja, nunca será passada uma conta bancária para que o cliente faça pagamentos sem comparecer pessoalmente ao Hospital Unimed.

Em caso de dúvidas ou ligações suspeitas, orientamos que entre em contato imediatamente com o Hospital Unimed para esclarecimentos e, caso necessário, informar a autoridade policial do ocorrido.

Hospital Unimed de Araras (19) 3543-8300

Hospital Unimed de Leme (19) 3573-4910

Pesquisa para avaliação de atendimento.

Responda a pesquisa e avalie o atendimento, pois, com sua opinião, poderemos qualificar ainda mais os nossos serviços.

Esperamos que sua estada seja a mais agradável possível.





DECLARAÇÃO

Data de admissão: ____/____/____

Horário: _____

Eu _____

Paciente/Responsável legal pelo _____

Declaro que nesta data, recebi da equipe da
Recepção o Guia de Orientações ao Paciente e seus
Acompanhantes do Hospital Unimed _____

Caso haja alguma dúvida posso esclarecer com os
profissionais durante o período de internação.

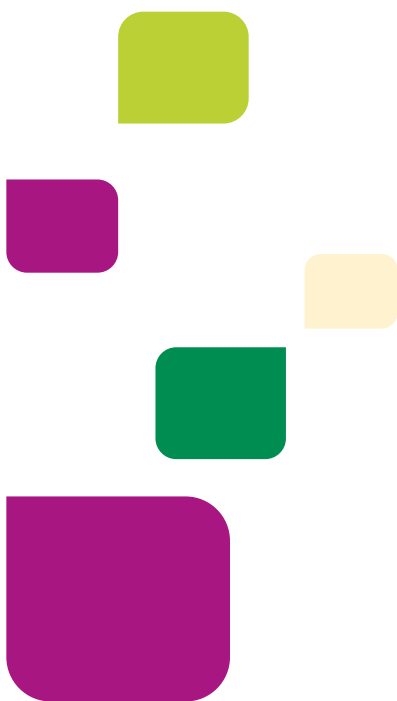
Assinatura legível do profissional que forneceu o Manual do Paciente.

Assinatura legível do Paciente/Responsável legal



ANOTAÇÕES

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.





Unimed 
Anhanguera

Praça Martinico Prado, 71 • CEP 13600-680 • Araras/SP
www.unimedanhanguera.coop.br

ANS - nº 348082