

Manual do paciente e acompanhante

HOSPITAL UNIMED BIRIGUI



Unimed 
Birigui

Índice

1| INTERNAÇÃO

Procedimentos de Internação	04
Acompanhantes	05
Regras para Acompanhantes	07
Refeições Pacientes e Acompanhantes	07
Visitas/Visitas UTI	08

2| MATERNIDADE

Maternidade	12
Amamentação	13

3| CIRURGICAS

Centro Cirúrgico/Obstétrico	15
Hotelaria Hospitalar	16
Limpeza dos Quartos	17
Mudanças de Acomodação	17

4| INFORMAÇÕES ÚTEIS

Cobertura de Plano	19
Identificação de paciente	19
Acesso	19
Declaração de comparecimento	19
Uso do telefone	19
Fraudes	20
Orientações para conexão à Rede de Internet	21

5| ORIENTAÇÕES GERAIS

Orientações Gerais	23
Direito acompanhantes Pronto Atendimento	23

6| CONTROLE DE INFECÇÃO

Controle de Infecção Hospitalar	25
---------------------------------	----

7| SEGURANÇA DO PACIENTE

Segurança do Paciente	27
Identificação do Paciente	27
Cateteres e Sondas	27
Medicamentos e Alergias	27
Quedas	28
Lesão por pressão	28

8| APOIO AO PACIENTE

Psicologia Hospitalar	30
Serviço Social	30
Fisioterapia	30
Visita Religiosa	30
Ouvidoria	31
Canais de Entrada	31

9| DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

Direitos e Deveres do Paciente	33
Direitos do Paciente	33
Deveres do Paciente	37

Bem-vindo ao Hospital Unimed Birigui

Este manual contém informações importantes para sua segurança e bem-estar durante todo o período de internação.



Internações

Para internações de urgência e eletivas é necessário apresentar os seguintes documentos:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do plano de saúde;
- Autorização de internação hospitalar (internações eletivas);
- Pedido médico de internação;
- Exames, quando solicitados previamente pelo médico;
- Avaliação pré-anestésica em cirurgias eletivas;
- Gestantes: trazer o cartão do pré-natal.

Para assegurar a realização da sua internação é fundamental que todos os documentos solicitados sejam apresentados. Recomendamos trazer apenas o necessário para o seu uso diário e, ao receber alta, por favor, verifique a entrega dos exames e receituários.



No dia do procedimento e/ou internação, leve para o hospital os nomes dos medicamentos utilizados em casa e itens de higiene pessoal (exemplo: fraldas descartáveis).

Acompanhantes



É imprescindível a apresentação na portaria, de documento de identificação com foto.

Regras para Acompanhantes

Horários das Visitas Médicas

As avaliações médicas dos pacientes internados são realizadas diariamente, em horários que podem variar de acordo com a rotina de cada profissional e solicitamos que os acompanhantes aguardem no quarto o momento da visita médica para receber informações e esclarecimentos sobre o quadro clínico do paciente e caso seja necessário contato adicional, a equipe de enfermagem poderá intermediar a comunicação com o médico assistente.

- Pacientes com mais de 60 anos, menores de 18 anos, gestantes, pessoas com deficiência (PCD) e mulheres, devem estar acompanhados durante todo o período de internação, em casos de internação em UTI e Centro Cirúrgico, os acompanhantes deverão ser profissionais de saúde;
- O acompanhante deve estar com a etiqueta de identificação durante toda a permanência no Hospital, ao sair deverá entregar na Recepção para que seja dado baixa no sistema. É obrigatório a apresentação do documento para adentrar no Hospital e manter os dados cadastrais atualizados;
- É proibido fumar nas dependências do Hospital conforme Lei do Estado de São Paulo 13.541/2009;
- Internação de Recém-Nascido (até 28 dias) é permitido a presença da genitora e um acompanhante;

- Os acompanhantes não podem utilizar os leitos que estiverem vazios, acompanhantes e visitantes devem utilizar o banheiro externo;
- É indispensável seguir corretamente as orientações de paramentação recomendadas pelo SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar do Hospital Unimed Birigui. O uso adequado da paramentação contribui para prevenir a transmissão de infecções, protegendo o paciente, o acompanhante e toda a equipe de saúde;
- A Recepção Hospitalar ou Recepção do Pronto Atendimento (PA) deve orientar o paciente e o acompanhante, no momento da internação, em relação a aquisição de refeições, horários para solicitações e valores;
- O acompanhante deve ter idade mínima de 18 anos completos;
- Evite sapatos abertos, sandálias rasteiras, chinelos, regatas, bermudas, shorts e saias curtas;
- Em quartos coletivos, quando pacientes forem examinados, ajude a garantir a privacidade, retirando-se do quarto. Retorne após autorização da equipe;
- Lave as mãos antes e depois do contato com o paciente. A higienização deve ser feita com água e sabão líquido ou com álcool gel;
- Siga as recomendações especificadas na porta de entrada do quarto e solicite orientações da equipe de enfermagem.

Regras para Acompanhantes

TROCAS: Serão permitidas 03 (três) trocas de acompanhantes: das 06h até às 20h;

- **06h até às 7h** – troca de acompanhante deve ser realizada no Pronto Atendimento, após este horário deverá ser realizada na Recepção Hospitalar;
- Acompanhantes com idade mínima de 18 anos, de preferência menor que 60 anos.

Refeições: Pacientes e Acompanhantes

- A alimentação dos pacientes internados segue orientação e acompanhamento da nutricionista responsável pelo Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Unimed Birigui.
- Os acompanhantes de pacientes com idade igual ou superior a 60 anos, menores de 18 anos, pessoas com deficiência (PCD) ou com Transtorno do Espectro Autista (TEA) têm direito às refeições oferecidas pelo hospital: café da manhã, almoço e jantar. No caso das gestantes, o direito à refeição é concedido apenas àquelas em trabalho de parto, parto ou puerpério. No caso de pacientes pediátricos que fazem uso de fórmulas lácteas as ou nutricionais, é necessário informar no momento da internação. Caso utilizem alguma fórmula específica de uso habitual, recomenda-se que esta seja trazida de casa para continuidade do cuidado durante a internação.
- Os acompanhantes devem consumir alimentos externos no refeitório do Hospital. O controlador de acesso irá acompanhá-lo ao refeitório, caso precise deixar seu alimento no local, solicite uma etiqueta de identificação na Recepção.
- As refeições dos acompanhantes oferecidas ou adquiridas serão servidas no mesmo horário do paciente, no quarto e conforme o cardápio do Hospital.



As refeições dos acompanhantes devem ser solicitadas nos seguintes horários:

DESJEJUM	8H
ALMOÇO	10H
LANCHE DA TARDE	13H
JANTAR	16H
CEIA	18H

- No momento da interação, o paciente e o acompanhante recebem orientações sobre a aquisição das refeições e seus respectivos valores.



RAMAL DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO: **7142**

Visitantes

- Visitantes devem estar com a etiqueta de identificação durante toda a permanência no Hospital, ao sair deverá entregar na Recepção para que seja dada baixa no sistema. É obrigatória a apresentação do documento para adentrar ao hospital e manter os dados cadastrais atualizados;
- Permitido a entrada de menores de idade, a partir de 12 anos, a entrada nas unidades Clínica e Cirúrgica, e 16 anos na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e devem estar acompanhados de um responsável, idosos que apresentem alguma dificuldade ou pessoas com deficiência (PCD) deverão realizar a visita acompanhados. Neste caso é necessário que o acompanhante aguarde na Recepção ou pode descer e subir com o visitante;

- Flores não podem ser deixadas no interior dos quartos, devem ser deixadas na Recepção do Hospital com etiqueta de identificação, conforme orientação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Familiares ou responsáveis devem levar embora;
- Visitas religiosas são permitidas, de preferência que seja realizada nos horários estabelecidos, conforme página 32 (Visita Religiosa);
- Situações excepcionais que envolvam solicitações de visita fora dos horários regulares, troca de acompanhantes ou outras necessidades especiais serão avaliadas pelo Serviço Social Hospitalar (na ausência do responsável, a Recepção do Hospital poderá auxiliar no contato com o setor ou poderá acionar o departamento de psicologia como suporte).
- Os visitantes devem seguir as orientações da equipe de enfermagem sobre como se paramentar e higienizar as mãos, garantindo a proteção dos pacientes e de si mesmos.
- Evite sapatos abertos, sandálias, rasteiras, chinelos, regatas, bermudas, shorts e saias curtas;
- Após a visita, devolva a etiqueta de identificação na portaria;
- Se estiver doente, evite fazer visitas.
- O banheiro do quarto é de uso exclusivo do paciente.



Fique atento, as informações sobre os horários de visita estão disponíveis na Recepção do Hospital.

Visitantes UTI

- Ao entrar na UTI para a visita, é necessário desligar o aparelho celular e estar atento às informações médicas dos pacientes;
- É importante estar tranquilo, para compreender as informações sobre o quadro clínico do paciente e também para evitar erros de comunicação.
- Evite sapatos abertos, sandálias, rasteiras, chinelos, regatas, bermudas, shorts e saias curtas

Horários de Visitas

UNIDADE	HORÁRIOS	ACESSO
1º Andar e 2º Andar Internação Clínica e Cirúrgica ENFERMARIA	11h às 20h	01 visitante por vez
1º Andar e 2º Andar Internação Clínica e Cirúrgica APARTAMENTO	11h às 20h	02 visitantes por vez *PERMITIDO A PARTIR DE 12 ANOS ACOMPANHADO PELO RESPONSÁVEL
3º Andar UTI - GERAL	11h MÉDICO PLANTONISTA CONCEDE INFORMAÇÕES	02 visitantes
3º Andar UTI - GERAL	19h às 20h VISITA SOCIAL	04 visitantes sendo 02 por vez *PERMITIDO A PARTIR DE 16 ANOS ACOMPANHADO PELO RESPONSÁVEL



2. Maternidade



Maternidade

- A paciente tem direito a um acompanhante de sua livre escolha no pré-parto, parto e pós-parto;
- O Recém-Nascido (RN) deverá permanecer em alojamento conjunto durante toda internação;
- É permitido a entrada de um acompanhante no Centro Cirúrgico sendo de escolha da paciente;
- A paciente que optar por parto normal, tem direito a Doula, durante seu trabalho de pré-parto, parto e pós-parto imediato, até duas horas após o parto e tem direito a um acompanhante de sua escolha, conforme Lei Municipal nº 6.616, de 6 de setembro de 2018;
- O Recém-Nascido (RN) recebe o banho no dia seguinte do nascimento e, durante o primeiro banho, é muito importante a presença do responsável para receber orientações necessárias quanto aos primeiros cuidados, como o banho, limpeza do coto umbilical, entre outros;
- No momento da alta serão entregues a caderneta de saúde do Recém-Nascido (RN) com todos os dados do nascimento e a Declaração de Nascido Vivo (DNV) para realização do registro de nascimento;
- O teste do pezinho é feito pelo SUS no posto de saúde mais próximo da residência ou particular, sendo de escolha dos responsáveis;
- O Recém-Nascido (RN) recebe visita da pediatra, fonoaudióloga, enfermeiro e técnicos de enfermagem no Hospital. São realizados teste do coração após 24h de vida pela enfermeira. Os testes da orelhinha e da linguinha são realizados pela fonoaudióloga;
- A vacina da Hepatite B é aplicada no Recém-Nascido (RN) logo após o nascimento, dentro do Centro Cirúrgico. Sobre as demais vacinas, é necessário ouvir com atenção as orientações da equipe da saúde.

Amamentação



O Hospital Unimed Birigui conta com profissionais capacitados para realizar as orientações quanto ao aleitamento materno, em caso de dúvidas, procure o enfermeiro.



3. Cirurgias



Cirurgias **(Centro Cirúrgico/Centro Obstétrico)**

- Antes de ser encaminhado ao Centro Cirúrgico, retire adornos e próteses dentárias;
- É importante que seu cabelo esteja seco, sem uso de gel ou outros produtos;
- Se atente ao jejum, orientado pelo seu médico e ao realizar a internação, comunique aos profissionais de saúde sobre o tempo de jejum;
- Os esmaltes e unhas postiças/unhas de gel, devem ser retirados, pois podem prejudicar a leitura da oxigenização no momento da cirurgia;
- Devido ao uso de bisturi e risco de queimaduras, orientamos a retirada de órteses estéticas, aplique de cabelo, cílios postiços e piercings;
- Caso possua alergia de medicamentos com corantes e/ou látex, comunique o enfermeiro;
- Informe seu médico e a equipe de enfermagem, caso seja portador de marcapasso, placas de metais ou problemas de saúde;
- Ao término da cirurgia, o paciente é encaminhado para sala de recuperação anestésica e após a liberação do anestesiológico é encaminhado ao quarto ou UTI;
- O Recém-Nascido deve estar identificado ao sair do Centro Cirúrgico.





No momento de alta hospitalar, o paciente deve conferir a entrega de seus exames, receituário e orientações.

Hotelaria Hospitalar

O serviço de Hotelaria Hospitalar procura oferecer uma estadia mais acolhedora ao paciente, proporcionando um ambiente com segurança e conforto.

O enxoval é destinado exclusivamente aos pacientes e são fornecidos os seguintes itens:

- Roupa de cama;
- Roupa de banho;
- Travesseiro;
- Cobertor;
- Camisola cirúrgica;



A troca do enxoval do paciente é de responsabilidade da equipe de enfermagem. Todo o enxoval do Hospital Unimed Birigui conta com dispositivo antifurto.

Limpeza dos quartos

A higienização de todos os quartos é realizada diariamente.

Mudança de Acomodação

A mudança do tipo de acomodação (quarto coletivo para apartamento), ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme o gerenciamento de leitos do Hospital. Lembre-se que todos os valores, incluindo honorários médicos e taxas, serão readequadas para o novo tipo de acomodação. Dúvidas, entre em contato com a Recepção Hospitalar, nos ramais **7022 e 7110**.



4. Informações Úteis



Cobertura de Plano

Lembre-se de conhecer as coberturas e limitações do seu plano de saúde antes da sua internação.

Identificação do Paciente

Todo paciente internado recebe uma pulseira de identificação contendo seu nome completo e sua data de nascimento. A equipe assistencial irá conferir estas informações antes de realizar qualquer procedimento. Esta é uma das normas do Hospital Unimed Birigui para garantir a segurança do paciente.

Acesso

O acesso ao Hospital é permitido somente após cadastro com foto na Recepção e estar com a etiqueta de identificação.

Declaração de Comparecimento

Caso necessite de Declaração de Internação (paciente) ou Declaração de Comparecimento (acompanhante), entre em contato com a Recepção Hospitalar pelo **ramal 7022**.

Uso do Telefone

Para ligações de extrema necessidade **digite 9** no aparelho telefônico do quarto e fale com a telefonista.



atenção

Utilize sempre os canais oficiais da

UNIMED BIRIGUI

Para sua segurança, desconfie de contatos solicitando pagamentos inesperados. Verifique sempre a autenticidade, em caso de dúvidas entre em contato conosco.

Nossos canais

OFICIAIS



Unimed de Birigui



(18) 3649-7070



www.unimedbirigui.coop.br/



@UnimedBirigui



Unimed Birigui



(18) 3649-7070

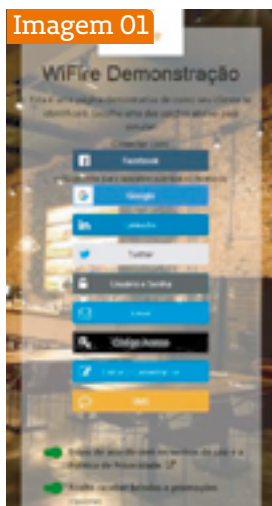
Unimed 
Birigui

Orientações para Conexão à Rede de Internet

1º Conecte o celular ou notebook a rede “Hospital – Unimed Birigui” e a ação automática desse aparelho abrirá o navegador de internet.

Com a abertura dessa tela, irá aparecer a tela abaixo com algumas opções de login:

2º



3º Caso a tela de login não apareça automaticamente, pode ser que o sistema operacional do seu dispositivo tenha instruções para não permitir que esse tipo de aplicação faça ações automaticamente no aparelho.

Nesse caso, pode ser que ele apenas apresente uma notificação aguardando que você clique nela e libere a ação da tela de login do Hotspot.

4º

Imagem 02



5°

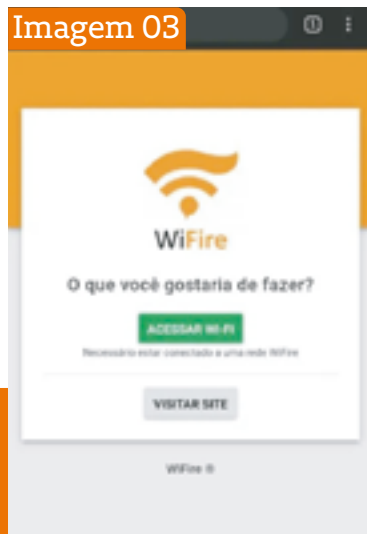
Ao clicar na rede, ele irá direcionar para a “imagem 1”, na qual só será permitida a conexão caso seja informado um e-mail válido e dados cadastrais válidos.

Após feito este cadastro, irá abrir a tela abaixo:

6°

Clique em “Acessar Wi-Fi” e internet estará liberada a navegação.

Imagem 03





5. Orientações Gerais



Orientações Gerais

Para garantir a segurança e bem-estar dos pacientes, é preciso seguir as normas do Hospital:

Informações sobre a saúde do paciente não serão fornecidas por telefone;

Não tocar ou manipular equipamentos, sondas, soros, drenos, pois são atividades exclusivas da equipe de saúde;

Desligue o seu celular ou dispositivo móvel durante o período de visita, principalmente na visita da UTI;

Objetos perdidos ou esquecidos nas dependências do Hospital, quando encontrados, são encaminhados ao Serviço Social e permanecem à disposição dos interessados por 30 dias. Após este período, os itens são doados ou descartados.

Todos pacientes tem direito a 01 acompanhante, exceto na sala de estabilização que temos enfermagem 24 horas.





6. Controle de Infecção



Controle de Infecção Hospitalar

Fique atento às medidas que podem prevenir a infecção hospitalar e salvar vidas.

- Lave as mãos ou utilize o álcool gel antes de chegar ao leito do paciente e após sair do quarto. Desta forma, você evitará que suas mãos levem microrganismos pelo ambiente hospitalar e para sua casa;
- Certifique-se que os profissionais que cuidam do paciente higienizam as mãos antes e após prestar assistência, utilizando álcool gel e/ou água e sabonete líquido. Caso não ocorra a higienização das mãos, você pode solicitar;
- Se estiver doente, evite visitar ou ser acompanhante de um paciente;
- Para evitar a proliferação de insetos e respeitar a dieta do paciente, recomendamos que os acompanhantes e visitantes não tragam alimentos para o Hospital;
- Siga as recomendações especificadas na porta de entrada do quarto e solicite orientações da equipe de enfermagem;
- O paciente que realizou cirurgia receberá do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar do Hospital Unimed Birigui, uma ligação telefônica após 30 dias da realização da cirurgia para verificar aspectos relacionados ao controle de infecção cirúrgica, conforme exigência da vigilância epidemiológica estadual.
- O número do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar é (18) 99149-7240. Qualquer dúvida entrar em contato no Hospital, pelo telefone (18) 3649-7070.



7. Segurança do Paciente



Segurança do Paciente

O Hospital Unimed Birigui, tem como prioridade absoluta a qualidade e a segurança de seus serviços. Você e seus familiares também podem ajudar a garantir a segurança da assistência ao longo da internação hospitalar. Veja algumas dicas importantes:

Identificação do Paciente

Todos os pacientes recebem uma pulseira de identificação, constando o nome completo e a data de nascimento. Use sua pulseira durante toda a internação e sinalize a equipe de enfermagem quando ela danificar, cair ou apagar. A conferência dos dados da pulseira é de extrema importância, certifique-se que a equipe assistencial confira a identificação antes dos procedimentos de medicação, coleta de exames, transfusão de hemocomponentes, etc.

Cateteres e Sondas

Os cateteres são dispositivos inseridos na veia para coletas de exame e administração de medicamentos e hemocomponentes, já as sondas são utilizadas para administração de dietas/água, medicamentos e drenagem de líquidos. Estes dispositivos requerem cuidados importantes na manipulação, portanto, para evitar perdas acidentais, orientamos que não manipule seu dispositivo a menos que um profissional tenha solicitado cuidado ao se movimentar. Comunique qualquer sinal de dor ou desconforto ao redor do dispositivo.

Medicamentos e Alergias

Informe aos profissionais de saúde os seus medicamentos de uso domiciliar e sobre alergias conhecidas, isso garante segurança na prescrição dos medicamentos. No momento de administração se atente as orientações da equipe de enfermagem como: nome do medicamento, indicação e possíveis reações, relate a equipe qualquer mal-estar.

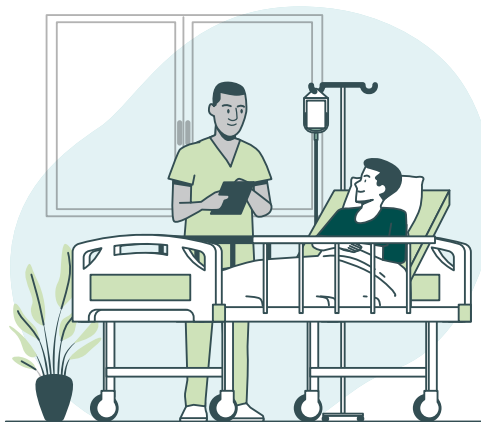
Quedas

Quando existe a possibilidade de risco de queda:

- O paciente será identificado na pulseira de cor vermelha;
- Orientamos sobre o uso de roupas adequadas e sapatos antiderrapante;
- O paciente deve estar sempre acompanhando e chamar a equipe de enfermagem quando for se levantar;
- As grades devem estar sempre elevadas, evitar objetos pelo caminho e deixar a campainha ao alcance das mãos. Em caso de queda, comunicar imediatamente a equipe de enfermagem.

Lesão por Pressão

A lesão por pressão é uma ferida que ocorre quando a pele é pressionada entre o osso e uma superfície externa, podendo ocorrer em pacientes que se movimentam pouco ou acamados. Para evitar esse tipo de lesão, orientamos que mude de posição sempre que possível. Peça ajuda da equipe de enfermagem para a mudança de decúbito e monitore sua pele diariamente, havendo qualquer alteração de cor ou espessura comunique.





8. Apoio ao Paciente



Psicologia Hospitalar

O Serviço de Psicologia Hospitalar trata dos aspectos psicológicos em torno do adoecimento, auxiliando os pacientes e familiares a lidarem com os momentos vivenciados por meio da escuta, acolhimento e suporte emocional. Na Unidade de Internação a avaliação psicológica faz parte da rotina para todos os pacientes internados. Na UTI e Pronto Atendimento (PA), o atendimento psicológico é realizado através de solicitação médica ou da equipe assistencial.

Serviço Social

O Serviço Social do Hospital Unimed Birigui tem como objetivo proporcionar um atendimento diferenciado ao paciente, familiar e cuidador, a partir da identificação de suas necessidades, independentemente de sua natureza, mas que estejam afetando seu tratamento médico.

O papel do Assistente Social é orientar, informar e atuar como mediador, facilitador e canalizador entre a instituição e cliente/paciente.

Fisioterapia

O Hospital Unimed Birigui possui serviço de Fisioterapia (motora e respiratória) para a Unidade de internação clínica, cirúrgica e UTI. O serviço é disponibilizado conforme prescrição médica.

Visita Religiosa

O Hospital possui uma capela ecumênica, localizada na Recepção Hospitalar. A visita religiosa é um direito do paciente, familiar ou responsáveis quando solicitado é fundamental que o líder religioso apresente documento oficial com foto na recepção do hospitalar e de preferência, que sejam realizadas nos horários de visitas estabelecidas de cada Unidade (atente-se aos horários de visita do Hospital).

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Birigui é o setor que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções. Configura-se como um canal de atendimento recursal de 2º instância, responsável por tratar situações reincidentes de beneficiários e usuários dos nossos serviços, que já passaram pelos canais convencionais de 1º instância.

Canais de Entrada Convencionais

Caso já tenha passado pelos canais de Atendimento ao Cliente e não tenha sido satisfatório, segue abaixo os canais para acesso à Ouvidoria:



www.unimedbirigui.coop.br/ouvidoria



ouvidoria@unimedbirigui.com.br



(18) 3649 7029

Caixas de Sugestões estão localizadas no Hospital Unimed Birigui na Avenida João Cernach, nº 1000 – Birigui/SP





9. Direitos e Deveres do Paciente



Direitos e Deveres do Paciente

O Hospital Unimed Birigui busca priorizar o bem-estar de todos e garantir um atendimento de excelência e qualidade com objetivo de prestar um atendimento humanizado em que o paciente tenha conhecimento de todos os seus direitos e deveres.

O paciente tem os direitos e deveres assegurados pela legislação, incluindo a Lei nº 9.656/98, que regulamenta os planos de saúde, que dispõe sobre a cobertura de consultas, exames e tratamentos previstos no rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, conforme o tipo de plano. Já os deveres incluem o respeito aos profissionais de saúde e as normas da instituição além de informações precisas sobre a saúde.

O Hospital Unimed Birigui está em conformidade com as Leis Federais, estadual e municipal, garantindo os direitos:

Direitos do Paciente

- 1.** Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independentemente da sua etnia, credo, cor, sexo, orientação sexual ou diagnóstico, sem qualquer preconceito ou discriminação, de forma clara e objetiva, simples e compreensíveis, por parte da equipe que o assiste, sobre as ações diagnósticas, terapêuticas, tratamentos propostos, riscos, alternativas de tratamento e prognósticos;
- 2.** Ser identificado, conforme Protocolo de identificação Segura, por seu nome de registro e/ou nome social, podendo indicar o nome pelo qual prefere ser chamado. Não de modo genérico, ou pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3.** O Termo de Consentimento deve ser explicado e entregue ao paciente ou responsável legal, com todos os esclarecimentos antes da realização de: cirurgias, anestесias, procedimentos com sedação, hemotransfusão entre outros procedimentos invasivos.
- 4.** Ter um representante legal ou familiar, de sua escolha, durante consultas e internações, para ter acesso, participar, receber às suas infor-

mações durante o período de internação e em procedimentos médicos e tomar decisões quando estiver impossibilitado.

5. Receber informações sobre as normas e regras da instituição e a respeito da proteção de seus pertences pessoais e identificar o profissional que lhe presta atendimento, este deve se apresentar de forma cordial, portar crachá de identificação em local visível, contendo nome, cargo e foto

6. Receber informações claras e completas sobre seu diagnóstico e plano terapêutico, participando das tomadas de decisão pertinentes aos seus cuidados e tratamento e receber atendimento para controle e avaliação da dor, seguindo protocolos institucional da Unimed Birigui.

7. O paciente tem o direito de consentir e recusar qualquer tratamento proposto, desde que esteja consciente e informado sobre as consequências de sua decisão de buscar uma segunda opinião referente ao seu diagnóstico, caso desejar, solicitar a substituição do profissional responsável pelo seu atendimento em qualquer fase do tratamento.

8. O paciente tem o direito de acessar seu prontuário médico, que contém informações sobre seu histórico de saúde e tratamento conforme as normas e regras do Hospital Unimed Birigui.

9. O paciente ou responsável legal deve ter acesso às suas contas de despesas particulares, sempre que julgar necessário.

10. Ter sua privacidade, individualidade, segurança, acessibilidade compatível com as suas necessidades particulares/individuais e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento, e ser ouvido assim que puder expor suas opiniões referente ao tratamento, queixas, sugestões e o que se fizer necessário referente ao tratamento, respeitando a rotina da Instituição.

11. Sigilo profissional, confidencialidade e proteção sobre seus dados pessoais e dados sensíveis.

12. Ter respeitada sua crença espiritual ou religiosa, podendo recusar ou receber assistência religiosa, psicológica ou social.

13. Ter livre acesso à canais da Ouvidoria para manifestar reclamações, sugestões, experiência e ou elogios

14. Os familiares/ responsáveis deverão ser comunicados imediatamente no caso de óbito.

15. Nenhum órgão poderá ser doado sem autorização do familiar/responsável legal. Nos casos de doação, deverá seguir a regulamentação própria da Política Nacional de Transplante de Órgãos e Tecidos, conforme a Lei 9.434/97 e protocolo do Hospital Unimed Birigui;

16. Obter informações claras e objetivas referente ao seu cuidado em todas as ações do tratamento, sempre adaptadas ao seu entendimento, a fim de preservar o esclarecimento na participação da tomada de decisão do cuidado.

17. Sempre que solicitar, receber informações sobre a procedência de sangue e hemoderivados, bem como verificar informações, tais como: etiquetas que contenham sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade – antes da infusão. Sendo disponibilizadas mediante solicitação formal.

18. O paciente, desde que lúcido, ou seu responsável legal, poderão interromper tratamentos indesejáveis que visem prolongar a vida sem qualidade, podendo escolher o local do óbito.

19. Caso o paciente seja criança ou adolescente, deverão também ser observados os seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), dentre eles a permanência a seu lado em tempo integral de um dos pais ou responsável durante a internação.

20. Crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência, autistas têm direito a permanência de um acompanhante em tempo integral, durante o período de atendimento e/ou procedimento.

21. Ter um ambiente de cuidado que favoreça a segurança e recuperação.

22. Ser estimulado a participar de todas as decisões sobre seus cuidados, tendo a garantia de que a equipe que o assiste fornecerá informações e esclarecimentos de dúvidas, resultados do cuidado e do tratamento, bem como resultados não previstos.

Deveres do Paciente

1. O paciente ou seu responsável deverá fornecer informações completas sobre o histórico de saúde do paciente, doenças prévias, enfermidades e hospitalizações anteriores.

2. Apresentar todos os documentos necessários, quando solicitado, para a autorização e aprovação do seu atendimento e tratamento pelo convênio Unimed Birigui.

3. Seguir as instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento.

4. Responsabilizar-se pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo não cumprimento das orientações do profissional ou equipe de saúde que lhe prestam o cuidado.

5. Nomear familiar ou responsável que possa decidir em seu nome, referente ao tratamento, na impossibilidade de fazê-lo.

6. Cumprir os regulamentos da Instituição, respeitar as orientações de silêncio e preservar os recursos da Instituição e do ecossistema.

7. Agir com civilidade, cortesia e discrição, nas dependências do Hospital Unimed Birigui, respeitando os demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço e utilizar os canais disponíveis para apresentar reclamações.

8. O paciente/responsável ou acompanhante deve zelar e contribuir para o bem-estar de todos em todas as dependências do Hospital Unimed Birigui, assim como colaborar com os critérios de segurança e

limpeza, que estão à disposição durante à assistência.

9. Não fumar em nenhum local dentro da Instituição, inclusive o seu próprio leito de internação, banheiros, bistrô, áreas comuns e bosque, conforme Lei nº13.541/2009 do Estadual de São Paulo e a lei Federal nº 9.294/1996, que visa proteger a saúde pública da exposição à fumaça do tabaco.

10. Durante o atendimento, o paciente deverá utilizar as medicações fornecidas pelo local de atendimento, excetuando-se os medicamentos distribuídos exclusivamente pelo governo (como os dos programas de medicamentos da farmácia de alto custo), os medicamentos não padronizados de uso crônico, os importados, os manipulados ou fitoterápicos. O uso desses medicamentos deverá ser autorizado pelo médico responsável pelo atendimento, com o conhecimento da farmacêutica clínica e da equipe de enfermagem. Nesses casos, a responsabilidade pela origem do medicamento é do paciente e/ou da família.

11. Informar se compreendeu as informações e orientações a ele apresentadas, manifestando-se sempre em caso de dúvidas, é importante que o paciente manifeste suas dúvidas e preocupações à equipe de saúde.

12. Comunicar aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento sobre mudanças no seu estado de saúde.

13. Honrar seus compromissos financeiros com a Unimed Birigui, quitando suas despesas médico-hospitalares.

14. O paciente é responsável por seus pertences e deve zelar pela sua guarda.

15. O paciente deve respeitar as normas / regras do Hospital Unimed Birigui.





MAN-RHOS-001 r.01