

**Unimed**   
Lorena

# *Manual do Paciente*



# Bem vindo (a)

**Unimed**   
Lorena

**Missão:** *Prestar assistência multidisciplinar, com segurança e qualidade de vida aos nossos clientes. Valorizar o trabalho médico e dos colaboradores, promovendo sustentabilidade á cooperativa.*

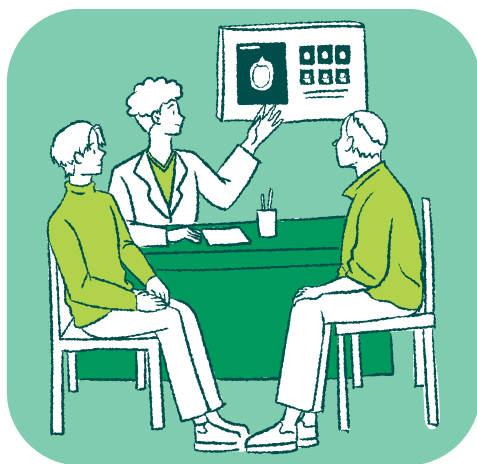
**Visão:** *Ser um Hospital de alta complexidade, reconhecido na cidade de Lorena e região pela excelência na gestão de saúde e geração de valor aos cooperados e colaboradores.*

**Valores:**

*Ética - Respeito - Qualidade e Segurança - Comprometimento  
Desenvolvimento Humano - Sustentabilidade - Inovação*



Neste manual, você encontrará informações importantes e recomendações necessárias para garantir conforto e tranquilidade durante a permanência no Hospital Unimed Lorena, leia atentamente. Contamos com a atuação de profissionais de diversas áreas; médica, enfermagem, fonoaudiologia, fisioterapia, nutrição, farmácia, assistência social, psicologia, entre outras. Dedicados a proporcionar segurança, cuidado e acolhimento necessários para o seu bem-estar.



## INDICE

- **Regulamento Interno para paciente ..... 04**
- **Internação e Horário de Visitas ..... 04**  
  - *Visitantes e Acompanhantes ..... 04*
- **Pertences e Valores ..... 05**
- **Contas Hospitalares..... 05**
- **Enxoval Pacientes ..... 06**  
  - *Enxoval para acompanhantes .... 07*
- **Mudança de Acomodação ..... 07**
- **Segurança do Paciente ..... 07**  
  - *As seis metas para a Segurança do Paciente ..... 07*
  - *Orientações sobre Alergia .....08*
  - *IMPORTANTE (Medicamentos) ..... 08*
- **Orientação do Scih-Serviço de Controle de Infecção Hospitalar ..... 08**  
  - *Como Higienizar as mãos? ..... 08*
- **Serviço de Nutrição e Dietética ..... 09**  
  - *Refeições para acompanhantes ..... 10*
- **Recomendações Importantes ..... 10**
- **Assistência Religiosa ..... 10**
- **Prontuário médico, exame e cópia ..... 11**
- **Direitos dos Pacientes ..... 11**
- **Deveres dos Pacientes ..... 12**

# Hospital Unimed de Lorena

## Regulamento Interno para Paciente

Em busca da excelência da assistência em saúde aos seus usuários, a Unimed de Lorena Cooperativa de Trabalho Médico adquiriu em 1995 este Hospital, tendo como compromisso o aprimoramento de sua estrutura física, modernização tecnológica e respeito a seus valores humanitários. Esperamos atender e superar suas expectativas; seu bem-estar é nossa prioridade.

### Internação e Horário de Visitas:

<b>Horário de Visitas - UTI</b>	<b>Horário de visitas Maternidade</b>
<i>Das 13h30 às 14h30 e das 20h30 as 21h</i>	<i>Enfermaria/ Apartamento</i>
<i>É permitida a entrada de 2 visitantes por paciente, <b>não é permitido o revezamento.</b></i>	<i>Das 16h às 18h</i>
<i>O Boletim Médico é repassado aos visitantes somente no primeiro horário de visitas.</i>	<b>Horário de Visitas - Clínicas Médica, Cirúrgica e Unidade II</b>
	<i>Enfermaria/ Apartamento</i>
	<i>Das 13h às 20h</i>
	<i>Permitida a entrada de 2 visitantes por paciente, com revezamento, <b>EXCETO NA UTI.</b></i>

### Visitantes e Acompanhantes

- É obrigatória a identificação de visitantes e acompanhantes na portaria do hospital, mediante apresentação de documento de identidade. Serão identificados com uma etiqueta colante, colocada a vista das pessoas, e seu uso, obrigatório durante toda a permanência no hospital. Na saída favor entregar ao controlador de acesso.
- É permitida a permanência de 01 acompanhante para pacientes menores 18 anos, maiores de 60 anos, portadores de necessidades especiais e pacientes internados em acomodação apartamento, preferencialmente do mesmo sexo do paciente.

- Horários de troca de acompanhantes: das 6h às 8h e das 18h às 20h, serão permitidas 2 trocas por dia, não será permitida a troca de acompanhante em outros horários.
- Não é permitida a entrada de visitantes menores de 12 anos.



### ***Pacientes idosos e menores de idade***

Para os pacientes **acima de 60 anos** e para os **menores de 18 anos**, é **imprescindível** a presença de um **acompanhante durante todo o período de internação**, para sua segurança e participação no cuidado.

## **Acesso de terceiros**

A entrada de entregadores (farmácia, refeições etc.) não é permitida nas dependências do Hospital, o solicitante destes serviços deve combinar diretamente com o entregador o recebimento do produto na portaria do Hospital.

## **Pertences e Valores**

O hospital não se responsabiliza por extravios de objetos e valores de clientes.

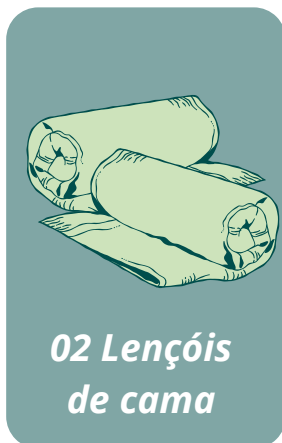
## **Conta Hospitalar**

Clientes particulares, internados por tempo prolongado, terão conta apresentada diariamente à família; *exceto aos finais de semana e feriados, nestes casos, a conta será apresentada no 1º dia útil seguinte*, e feita essa apresentação, por funcionário da Tesouraria Hospitalar. Recebimento de segunda a sexta-feira é efetuado pelo financeiro, das 07h30 às 17h00. **\*Não recebemos conta aberta no final de semana.**

A partir da alta médica assinada e da liberação da enfermagem, o cliente estará apto a deixar a instituição, tendo o prazo de 1h. Caso este prazo não seja respeitado, uma nova diária será gerada.

## Enxoval Pacientes

Para cada paciente internado nas Clínicas Médica, Cirúrgica, Maternidade e UTI é estabelecida a quantidade de itens (cota) abaixo:



### Observações

- 01 forro para cada leito no caso de paciente acamado e UTI.
- Itens para uso pessoal no banho (ex.: toalha, sabonete, shampoo, etc.) devem ser trazidos de casa.

Enxoval	Troca	Observação
Lençol, fronha e Camisola	Camisola 01 vez ao dia	Troca EXTRA somente se detectada sujidade, pela equipe de enfermagem.
Cobertor	Não haverá troca	Troca EXTRA somente se detectada sujidade, pela equipe de enfermagem.

### Enxoval para acompanhantes

Ao acompanhante é fornecido somente 01 cobertor. Não havendo troca durante o período de internação.

## Mudanças de Acomodação

- A mudança de tipo de acomodação para padrão superior ao contratual do convênio, ou seja, de quarto coletivo para apartamento, ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme a gestão de leitos do hospital; mediante pagamento da diferença da acomodação;
- Recomendamos conversar com seu médico, pois a mudança de acomodação poderá implicar no pagamento das diferenças dos honorários médicos;
- Para solicitar a mudança de acomodação, consulte a Recepção Central.



## Segurança do Paciente

*As seis metas para a segurança do paciente:*

1. Identificar corretamente o paciente.
2. Melhorar a comunicação entre profissionais da saúde.
3. Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.
4. Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimentos e pacientes correto.
5. Higienizar as mãos para evitar infecção.
6. Reduzir o risco de quedas e lesão por pressão.

### **Orientações sobre alergias:**

Caso tenha alergia a algum medicamento ou alimento, informe para que as devidas precauções sejam tomadas. Pacientes alérgicos a medicamentos são identificados com uma **pulseira amarela**.

### **IMPORTANTE (Medicamentos):**

- O profissional de saúde deve confirmar sua identificação antes de administrar qualquer medicação, realizar procedimentos ou exames;
- Você deve ser informado sobre as medicações e os procedimentos que serão realizados.
- Em caso de mal-estar ou desconforto, durante ou após a administração de medicamentos, avise o médico ou o profissional de enfermagem.

## **Orientações do SCIH-Serviço de Controle de Infecção Hospitalar**

- Higienizar as mãos antes e após contato com o paciente.
- Proibido sentar e colocar objetos pessoais sobre o leito.
- Solicitar informações para a equipe de enfermagem nos casos em que o paciente estiver em isolamento.

### **Como Higienizar as mão?**

*Com uso de álcool em gel ou água e sabão.*

Antes de começar, retirar anéis, pulseiras, relógios e outros acessórios.



*Passo a passo:*



**01.** Aplique na palma da mão uma quantidade de sabão para cobrir a superfície das duas mãos.

**02.** Friccione as palmas das mãos entre si.

**03.** Friccione a palma de uma mão contra o dorso da outra, entrelaçando os dedos e vice-versa.

**04.** Friccione as palmas das mãos entre si, entrelaçando os dedos.

**05.** Friccione o dorso dos dedos de uma mão contra a palma da outra, segurando os dedos e vice-versa.

**06.** Com o auxílio da palma da mão esquerda, friccione o polegar direito circularmente e vice-versa.

**07.** Friccione as pontas dos dedos e unhas da mão esquerda contra a palma da mão direita circularmente e esfregue de forma circular os pulsos e vice-versa.

## Serviço de Nutrição e Dietética

As refeições dos pacientes serão servidas nos aposentos, seguindo prescrição médica e orientação da nutricionista. Não é permitida a entrada de alimentos (salvo com autorização da Enfermeira e/ou Nutricionista).

*Horário das refeições:*



<i>Café da manhã</i>	<i>07h as 08h</i>
<i>Almoço</i>	<i>11h30 as 12h30</i>
<i>Lanche da tarde</i>	<i>15h as 16h</i>
<i>Jantar</i>	<i>18h as 19h</i>
<i>Ceia</i>	<i>21h as 22h</i>

### *Refeição para acompanhantes*

- Acompanhantes de pacientes com *idade inferior a 18 anos e superior a 60 anos* têm **direito a refeição (café da manhã/almoço/jantar)**, independentemente do tipo de plano médico. Será fornecido refeição apenas para um acompanhante por horário.
- Os acompanhantes que não se enquadram na descrição acima podem utilizar-se da cantina próximo ao estacionamento do hospital, se assim desejarem.

## **Recomendações Importantes**

- **Não manusear nenhum equipamento instalado no quarto**, qualquer dúvida deve ser esclarecida com a equipe de enfermagem.
- **Manter as grades da cama elevadas para manutenção da segurança e prevenção do risco de queda**, especialmente em pacientes idosos e crianças.
- **Respeitar o horário** de visitas/ troca de acompanhantes e o número de visitantes/ acompanhantes estabelecido pela instituição.
- A **equipe de enfermagem dispõe de 01 enfermeiro(a) supervisor(a) designado para monitorar a assistência aos pacientes**, em caso de dúvidas, solicite sua presença. Permanecer no interior de seus aposentos, evitando circular pelos corredores e dependências do Hospital.
- O aparelho de **televisão deverá ser desligado às 22h**. É proibido fumar nas dependências do Hospital (*Lei nº3868 de 24/06/2002*).

## **Assistência Religiosa**

*Será permitido a entrada de ao menos uma autoridade religiosa por paciente quando solicitado pelo paciente ou familiar, sendo este previamente cadastrado mediante solicitação ao enfermeiro ou assistente social, devendo preencher o requerimento para visita religiosa. A visita não será permitida para pacientes em isolamento.*

## Prontuário médico exame e cópia

O Centro de Documentos (C-DOC) é responsável pelo arquivamento e rastreabilidade dos prontuários médicos e fichas ambulatoriais. Desta maneira, é possível que paciente e/ou pessoas previamente autorizadas possam ter acesso aos documentos e fichas de atendimento dos pacientes internados. O C-DOC possui todos os prontuários catalogados, conservados e com acesso restrito para garantir a privacidade do paciente e de suas informações.

## Direitos do Paciente

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 /ou nome social 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 e nome.
4. Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não os realizar, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento.
5. Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem-estar.
6. Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar – conforme o regulamentado pelos órgãos competentes.
7. Ter acesso ao seu prontuário de acordo com legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital.
8. 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.
9. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.
10. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos, visando buscar sua cura, reabilitação além da prevenção de complicações.

11.Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecido os riscos inerentes, os procedimentos médicos sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.

12.Gestantes, idosos, crianças e adolescentes, pessoas com necessidades especiais tem legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência.

13.Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado.

14.Ter acesso a tabela de preços para os serviços médicos e hospitalares, que ficará à disposição no Hospital, bem como as contas relativas ao tratamento prestado, em que deverão constar medicações utilizadas, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o paciente foi submetido.

15.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.

16.Se o adolescente desejar ser atendido sem acompanhante, em consultas e outros atendimentos, poderá fazê-lo, salvo, quando a não revelação possa acarretar dano ao paciente. Nesse caso, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis.

17.Permissão de entrada de um acompanhante, para pessoas menores de 18 anos, maiores de 60 anos, portadores de necessidades especiais e mulheres (Conforme Lei Federal nº 14.737/23)

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 do Serviço de Atendimento ao Cliente tel. 12-3159.2000.

## Deveres do Paciente

- 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;
- 2.Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.

3. Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas.
4. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a 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 no que diz respeito ao 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, acompanhantes e amigos contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando as proibições, com relação ao uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e emissão de ruídos que abalem o bem-estar dos pacientes, 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 visitante os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital.

## REFERÊNCIAS LEGAIS

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos, Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/01/2002);
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/09/1990);
- Lei Estadual 10.241, de 17/03/1999- Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo;
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13/07/1990);
- Estatuto do Idoso (Lei 10.741, de 1/10/2003);
- Portaria da Saúde nº 1.286, de 26/10/1993 e nº74, de 04/05/1994.

### **ALERTA** Prática de Golpes

O **HOSPITAL UNIMED DE LORENA**, alerta seus clientes, informando que estelionatários encontram-se praticando **golpes**, na mesma modalidade aplicada a outros Hospitais país afora, fazendo-se passar por médicos/funcionários desta unidade, entrando em contato com familiares de pacientes internados, indicando a necessidade de pagamento para realização de procedimentos necessários ao tratamento deste, e referenciado que tais valores supostamente não teriam sido cobertos pelo **plano de saúde**, a que são vinculados.

Em caso deste tipo de abordagem, solicitamos que entrem em contato imediatamente com a administração do Hospital, nunca efetuando o depósito de valores, a quem quer que seja. Orientamos, ainda, aos clientes que assim forem abordados, que entrem em contato com a polícia, para realização de Boletim de Ocorrência. Este Hospital já adotou as providências pertinentes junto à autoridade policial.

### CONTATOS ÚTEIS

Ambulatório - Tel.: (12) 3159-2000 - opção 5.

Autorização - Tel.: (12) 3159-2000 - opção ou whatsapp (12) 3159-2000

Laboratório - Tel.: (12) 3159-2000 - opção 3.

Recepção P.A Hospital - Tel.: (12) 3159-2000 - opção 2.

SAC/Ouvidoria - Tel.: (12) 3159-2000 - discar 2 para hospital - opção 9 para SAC ou opção 4 para Ouvidoria.

[ouvidoria@unimed-lorena.com.br](mailto:ouvidoria@unimed-lorena.com.br)

DocuSigned by:

Michelly Filippini

A755EACE2FD1437...

18/12/2024

DocuSigned by:

Antonio Carlos Recluido

DFDE3969E469475...

18/12/2024

*Cuidar de você.  
Esse é o plano.*



**Unimed**   
Lorena