# MANUAL DO PACIENTE

## Centro Hospitalar Unimed

Unimed Joinville

**Bem-vindo ao Centro Hospitalar Unimed (CHU).**

Este Guia contém informações importantes para sua segurança e bem-estar durante o período de internação ou visita.

Segurança do paciente:
Excelência reconhecida
**internacionalmente**

**1º**
**HOSPITAL**
**ACREDITADO**
**EM SANTA CATARINA**

ACCREDITATION CANADA
**NÍVEL DIAMANTE**

Este hospital é certificado por:

Unimed Joinville

ACREDITADO COM EXCELÊNCIA ONA

Qmentum International

# Índice


## 1 | INTERNAÇÃO

Procedimento de Internação ..... 08
Pacientes particulares ..... 09
Pacientes internados via PA ..... 09
Cirurgias ..... 10
Maternidade ..... 11
Centro de Diagnóstico por Imagem ..... 11
Troca de Acompanhantes ..... 12
Transferência de Pacientes ..... 12
Horário de Visitas ..... 13
Hotelaria ..... 14
Informações Úteis ..... 15

## 2 | NORMAS

Normas gerais ..... 17
Controle de Infecção Hospitalar ..... 18
Procedimento de entrada e saída ..... 19
Segurança do Paciente ..... 20

## 3 | ALIMENTAÇÃO

Refeição: Pacientes e acompanhantes ..... 23
Horários das refeições ..... 23
Acompanhantes de isolamento ..... 23

## 4 | APOIO AO PACIENTE

Psicologia Hospitalar ..... 25
Pedagogia Hospitalar ..... 25
Prontuário médico ..... 26
Serviço Social ..... 27
Fisioterapia e fonoaudiologia ..... 27
Assistência religiosa ..... 27
Achados e perdidos ..... 27
Assistência Farmacêutica ..... 28
Viver Bem Unimed ..... 28

## 5 | CONTATOS ÚTEIS ..... 31

## 6 | GLOSSÁRIO ..... 33

# 1 | INTERNAÇÃO

# Procedimento de Internação

- **Pacientes cirúrgicos e/ou de exames de diagnóstico por imagem:** O serviço de pré-internação do Centro Hospitalar Unimed entrará em contato com o paciente após a marcação do procedimento no sistema para verificar seus dados e documentos. Aproveite esta ligação para tirar dúvidas.
- **Pacientes clínicos:** Após receber a senha de liberação para a internação hospitalar, o paciente deve entrar em contato com o setor de internação do CHU, para ----------, pelo telefone 3441-9419 ou 3441-9702. (Horário de atendimento:)

**ATENÇÃO: No dia da internação, você deve levar os documentos listados abaixo, já preenchidos e assinados. Use o checklist para não esquecer:**

**PACIENTES CIRÚRGICOS E/OU EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM:**

( ) Guia do convênio autorizada

( ) Documentos pessoais (CPF, RG, carteirinha do plano na validade e cartão do SUS*)

( ) Consentimento informado do Serviço de Anestesiologia assinado pelo médico e paciente;

( ) Ficha de Avaliação Pré-Anestésica

( ) Consentimento informado do procedimento cirúrgico assinado pelo médico e paciente.

( ) Exames laboratoriais/ de imagem (se houver)

**PACIENTES CLÍNICOS:**

( ) Guia do convênio autorizada

( ) Documentos pessoais (CPF, RG, carteirinha do plano na validade e cartão do SUS*)

( ) Prescrição médica

( ) Exames laboratoriais e de imagem (se houver)

***Obs.:** A apresentação da carteira do SUS é obrigatória mesmo para os pacientes que possuem plano de saúde, conforme determinação da Portaria nº 763 de 1º de março de 2012 do Ministério da Saúde.*

**FIQUE ATENTO:**

- Sua cirurgia e exame de diagnóstico por imagem podem ser desmarcados caso os documentos listados acima não sejam apresentados.
- No dia do procedimento e/ou internação, tenha em mãos os nomes dos medicamentos utilizados em casa.

- **Não leve para o hospital itens pessoais** como cartão de crédito, dinheiro, relógio, celular e joias. O hospital não se responsabiliza pelo extravio de pertences pessoais. Caso necessite utilizar o cofre disponível no hospital, os pertences só podem ser retirados pelo próprio paciente ou familiar responsável.
- Lembre-se de deixar suas unhas das mãos e dos pés sem esmalte.
- **Venha acompanhado.** O seu acompanhante ficará com os seus pertences. Na alta hospitalar, o paciente só será liberado com a presença de um acompanhante.
- Caso seu procedimento necessite de **reserva de sangue**, o paciente deverá vir pessoalmente na Agência Transfusional do CHU, que fica localizada no no bloco B, no mínimo 72h antes da data da cirurgia, para realizar a coleta de sangue. Pacientes de outros municípios ou com problemas de locomoção podem realizar a coleta no dia da cirurgia.
- Fique atento ao prazo de validade de sua guia autorizada. Caso seja preciso renová-la, entre em contato com o setor de Autorizações (veja contato na página 24). Lembre-se de que a guia precisa ser autorizada conforme o contrato vigente de seu plano.

## Pacientes particulares

- Os pacientes particulares devem fazer o pagamento na Tesouraria no prazo de 48 horas antes do procedimento. Em caso de dúvidas, entre em contato pelo telefone (47) 3441-9555.
- Os honorários médicos de internações particulares não são de responsabilidade do Hospital. O paciente deve acertar diretamente com o médico assistente e anestesiologista (se houver).
- Para consultar o valor parcial da conta de internação particular, o paciente ou familiar deve entrar em contato com a Tesouraria, pessoalmente ou pelo telefone (47) 3441-9555.

## Pacientes idosos e menores de idade

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

## Pacientes internados via Pronto Atendimento

- Acompanhantes serão liberados somente para pacientes idosos (acima de 60 anos), menores de idade, deficientes físicos e gestantes. Para os demais casos, o enfermeiro responsável avaliará a necessidade de acompanhante.
- A troca de acompanhantes pode ser realizada a cada quatro horas.

**Tempo de espera:** Caso sejam solicitados exames após a consulta médica, o tempo médio de espera para os resultados são de: 2 horas para exames laboratorias e eletrocardiograma; 6 horas para raio-X com laudo, ultrassonografia e tomografia e 12 horas para ressonância magnética.

## Cirurgias (Centro Cirúrgico/Centro Cirúrgico Ambulatorial/ Centro Obstétrico)

- Ao término da cirurgia, o paciente é encaminhado para sala de recuperação anestésica. A média de permanência nesta sala é de quatro horas. O paciente é encaminhado para o quarto após a liberação do anestesiologista.
- Pacientes ambulatoriais (que não necessitam de internação) são liberados da sala de recuperação anestésica para casa somente com a presença de um acompanhante.
- Idosos, crianças e adolescentes de até 14 anos têm direito a um acompanhante na sala de recuperação anestésica até o momento do encaminhamento para a sala cirúrgica e após o retorno da cirurgia.
- No Centro Obstétrico, a gestante tem direito a um acompanhante.
- No momento da alta hospitalar, o paciente deve conferir a entrega de seus exames, receituário e orientações.

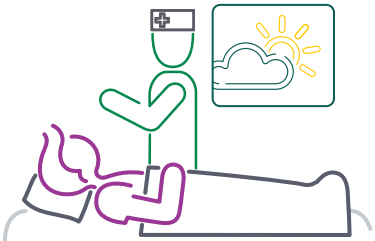
## Maternidade

- Os recém-nascidos recebem banho após as primeiras 24 horas de vida. É importante a presença de um responsável pela criança neste momento, pois serão passadas orientações e cuidados para a hora do banho e com o coto umbilical.
- No dia da alta hospitalar, o bebê não recebe banho. No momento da alta, serão entregues sua cardeneta de saúde com todos os dados do nascimento e a Declaração de Nascido Vivo (DNV), para realização do registro de nascimento.

## Centro de Diagnóstico por Imagem

Para retirada de exames realizados no CDI (Centro de Diagnóstico por Imagem):

- Menor de idade: Apresentar certidão de nascimento ou RG do menor + RG e CPF do pai ou mãe.
- Adultos: Os exames devem ser retirados, preferencialmente, pelo próprio paciente, apresentando RG e CPF. Caso não seja possível, o paciente deve autorizar um terceiro a retirar o seu exame, por intermédio do Protocolo de Atendimento preenchido na realização do mesmo.
- Os exames podem ser retirados no site da Unimed Joinville (www.unimed.coop.br/joinville/servico-sonline), mediante login e senha entregue na realização do exame. As imagens dos exames de doppler e eletroneuromiografia não são liberadas no site. A retirada deve ser feita presencialmente no Centro de Diagnóstico da Unimed Joinville.



## Mudança de acomodação

A mudança de tipo de acomodação (quarto coletivo ou apartamento) ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme o gerenciamento de leitos do hospital.
Lembre-se que todas as taxas serão readequadas para o novo tipo de acomodação e de acordo com a cobertura do seu plano.

## Troca de acompanhantes

- As trocas de acompanhantes dos setores de internação são permitidas **duas vezes ao dia a cada 12 horas** e devem ser feitas **pela Recepção Central, até as 20h30**. Após este horário, as trocas serão realizadas pela Recepção do Pronto Atendimento.
- A troca de acompanhante dos pacientes em **isolamento** é permitida **uma vez ao dia** e deve ser feita pela Recepção Central.

## Transferência de paciente para outra instituição

O CHU utiliza dos serviços de referência para os casos que necessitam de internação psiquiátrica, eventualmente para tratamento de queimados ou exames ultra-especializados (nestes casos específicos, existe uma busca de oferta de serviços no mercado, podendo o paciente ser encaminhado até para outro município ou Estado, de acordo com a cobertura do plano/convênio).

Nos casos em que a necessidade de transferir o paciente seja por solicitação da família, o pedido deve ser formalizado por meio do consentimento informado. Solicite orientações para o médico ou enfermeiro do setor.

# Horários de visita

*Durante a pandemia da COVID-19, os horários de visitas no CHU estão suspensas. As informações atualizadas estão disponíveis para consulta na página inicial do site da Unimed Joinville.*

## QUARTOS COLETIVOS

| Período | 12h às 19h30 |
|---|---|

• Um visitante por vez.

## QUARTOS PRIVATIVOS

| Período | 8h às 19h30 |
|---|---|

• Até três visitantes por vez.

**ATENÇÃO:**

• Menores de 10 anos terão acesso às visitas diariamente no horário das 16 às 19h30.

• **Isolamentos:** Não é permitida a entrada de menores de 10 anos e gestantes nos leitos. Os pacientes em isolamento recebem apenas uma visita por dia.

## UTI CARDIOVASCULAR*

| Manhã | 11h às 11h30 |
|---|---|
| Tarde | 16h às 16h30 |
| Noite | 19h às 19h30 |

## UTI GERAL*

| Manhã | 5h45 às 6h15 \| 11h às 11h30 |
|---|---|
| Tarde | 16h às 16h30 |
| Noite | 19h às 19h30 |

## UTI PEDIÁTRICA*

| Manhã | 11h às 11h30 |
|---|---|
| Tarde | 16h às 16h30 |
| Noite | 19h às 19h30 |

## UTI NEONATAL*

**Pais têm acesso livre**, respeitando a **saída obrigatória em trocas de plantão,** nos horários das 06h20 às 07h10, 12h20 às 13h30 e das 18h20 às 19h10.

O **horário de visitas** (somente com autorização dos pais) é nas **terças, quintas e domingos, das 16h15 às 16h30** (até dois visitantes por recém-nascido).

**ATENÇÃO:**

• Os menores de 10 anos poderão ter acesso às visitas nas UTIs somente após avaliação do setor de Psicologia do CHU e autorização da equipe de assistência.

*** Obs.: Pode ser solicitada a saída dos acompanhantes/visitantes da UTI a qualquer momento, em caso de procedimentos emergenciais na Unidade.**

# Hotelaria Hospitalar

O serviço de Hotelaria do CHU oferece uma estadia mais acolhedora ao paciente, proporcionando um ambiente com segurança e conforto.

## ENXOVAL DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Confira os itens que são fornecidos pelo Hospital durante a internação hospitalar:

| QUARTOS PRIVATIVOS OU ISOLAMENTOS | | |
|---|---|---|
| **Paciente** | **Acompanhante** | **Isolamentos** |
| ✓ Roupa de cama | ✓ Roupa de cama | ✓ Roupa de cama |
| ✓ Roupa de banho | ✓ Roupa de banho | ✓ Roupa de banho |
| ✓ Travesseiro | ✓ Travesseiro | ✓ Travesseiro |
| ✓ Cobertor | ✓ Cobertor | ✓ Cobertor |
| ✗ Pijama | ✗ Pijama | ✓ Pijama |
| ✗ Chinelo | ✗ Chinelo | ✓ Roupão |
| ✗ Roupão | ✗ Roupão | ✗ Chinelo |
| ✗ Produtos de higiene pessoal | ✗ Produtos de higiene pessoal | ✗ Produtos de higiene pessoal |

| QUARTOS COLETIVOS | |
|---|---|
| **Paciente** | **Acompanhante** |
| ✓ Roupa de cama | ✗ Roupa de cama |
| ✓ Roupa de banho | ✗ Roupa de banho |
| ✓ Travesseiro | ✗ Travesseiro |
| ✓ Cobertor | ✗ Cobertor |
| ✗ Pijama | ✗ Pijama |
| ✗ Chinelo | ✗ Chinelo |
| ✗ Roupão | ✗ Roupão |
| ✗ Produtos de higiene pessoal | ✗ Produtos de higiene pessoal |

**Legenda:** ✓ Item fornecido pelo hospital ✗ **Item não fornecido pelo hospital**. O paciente/acompanhante deve trazer de casa.

**ATENÇÃO: A troca do enxoval do paciente é de responsabilidade da equipe de enfermagem.**

## LIMPEZA DOS QUARTOS

A higienização de todos os quartos é realizada diariamente, até três vezes ao dia, conforme a necessidade. Um checklist fica disponível no local para confirmar a higienização.

## Informações úteis:

**COBERTURA DO PLANO –** Lembre-se de conhecer as coberturas e limitações do seu plano de saúde antes de 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 CHU para garantir a Segurança do Paciente.

**ACESSO –** O acesso ao hospital é permitido somente após o cadastro com foto na Recepção Central.

**OUVIDORIA –** Caso tenha qualquer reclamação, sugestão ou elogio, envie um email para nosso setor de Ouvidoria (**ouvidoria@unimedjoinville.com.br**). Você também pode preencher a Pesquisa de Satisfação, disponível em todos os andares, para avaliar o atendimento recebido durante o período de internação ou no uso dos serviços do Hospital.

**DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO –** Caso necessite de Declaração de Internação (paciente) ou Declaração de Comparecimento (acompanhante), entre em contato com o setor de internação. A declaração será fornecida somente ao responsável que consta no cadastro de internação.

**USO DO TELEFONE –** Os pacientes de quarto privativo (apartamento) podem solicitar ligações para o setor de Telefonia, digitando o número 8 no telefone do quarto. Todas as ligações efetuadas serão cobradas. Os pacientes de quarto coletivo tem direito a pedir uma ligação no momento da alta hospitalar. Lembramos que o CHU possui telefones públicos instalados nos andares de internação, que podem ser utilizados livremente pelos pacientes e acompanhantes.

**ALERTA IMPORTANTE:**

O Centro Hospitalar Unimed informa que todos os contatos para pagamentos de procedimentos **são realizados pessoalmente pela nossa equipe**, nunca por telefone ou email.

Em caso de recebimento de ligações ou emails com tais conteúdos, favor entrar em contato imediato com o CHU para esclarecimentos (telefone 3441-9555) e, caso necessário, informar a autoridade policial do ocorrido.

# 2 | NORMAS DO HOSPITAL

## Normas gerais

Para garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes, é preciso seguir algumas normas importantes durante o período da visita e internação:

Visitas são permitidas **somente nos horários estabelecidos**.
Consulte o capítulo 1 – Internação (página 10);

Para evitar a proliferação de insetos e respeitar a dieta do paciente, recomendamos que os acompanhantes e visitantes **não tragam alimentos** para o hospital.

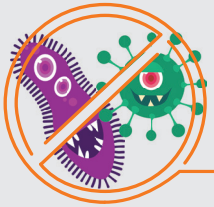
**Desligue o seu celular** ou dispositivo móvel durante o período da visita, principalmente nas UTIs.

Para proteger a privacidade do paciente e da equipe, **não são permitidas fotos ou filmagens** dentro do ambiente hospitalar.
**Fotografia de parto:** Somente profissionais credenciados, que passaram por treinamento, podem fazer o registro de fotos no Centro Obstétrico. Consulte a lista de profissionais no site da Unimed Joinville (**www.unimed.coop.br/joinville**).

Não é permitida a **entrega de flores** dentro do hospital.

**Lave as mãos** ou utilize o àlcool gel antes de chegar no leito do paciente e após sair do quarto. Desta forma, você evitará que suas mãos levem microorganismos pelo ambiente hospitalar.

É **proibido fumar** nas dependências do Centro Hospitalar Unimed.
Paciente tabagistas podem solicitar o apoio da equipe de assistência e da psicologia para aliviar os sintomas de abstinência do cigarro durante o seu período de internação.



## Controle de infecção hospitalar

Você sabia que medidas simples, como higienizar as mãos, podem prevenir a infecção hospitalar e salvar vidas? Por isso, é importante ficar atento às medidas descritas neste capítulo.

**Lave suas mãos ou utilize o álcool gel** antes de chegar no leito do paciente e após sair do quarto. Desta forma você evitará que suas mãos levem microorganismos pelo ambiente hospitalar e para sua casa.

**Observe** se os profissionais que cuidam do paciente higienizam as mãos antes e após prestar assistência, utilizando álcool em gel e/ou água e sabonete. Observe também se o àlcool é utilizado para desinfecção dos equipos antes da administração da medicação endovenosa (nas veias).

**Etiqueta da tosse:** se estiver resfriado evite visitar pacientes e circular pelo hospital. Utilize máscara descartável, que pode ser solicitada na Recepção Central.

**Não traga alimentos para o hospital.** Os alimentos favorecem a proliferação de insetos, que podem carregar infecções.

Recomendamos que as janelas do quarto sejam **mantidas fechadas**.

**ISOLAMENTOS:**

Os pacientes vindos de outros hospitais com doenças infecto-contagiosas (ex: varicela, tuberculose) e infectados por bactérias resistentes aos antibióticos, precisam ficar em quartos de isolamento, separados dos outros pacientes do hospital. Alguns cuidados são necessários para garantir a segurança de todos:

- **Visitante, acompanhantes e cuidadores: Higienize as mãos antes e após contato com o paciente e respeite as recomendações de isolamento.**
- Não é permitida a visita de menores de 10 anos e gestantes ao paciente em isolamento.
- Os pacientes em isolamento recebem apenas uma visita por dia.
- Os visitantes de leitos em isolamento devem colocar suas bolsas em sacos plásticos, disponibilizados na Recepção Central.

## Procedimento de entrada e saída

- As visitas e acompanhantes devem se apresentar na Recepção Central, onde farão o cadastro com foto e a confirmação da identidade (caso já sejam cadastrados). Somente terão acesso ao hospital após passarem por este procedimento e receberem a etiqueta de identificação.

- A etiqueta de identificação possui um leitor eletrônico que libera as portas e catracas necessárias.

- Ao término da visita, a saída deve ser pela Recepção Central. Após passar na catraca, entregue sua etiqueta de identificação para o segurança.

# Segurança do Paciente

O Centro Hospitalar Unimed tem como prioridade absoluta a qualidade e a segurança de seus serviços, fundamentada na missão, visão e valores da instituição e nos princípios da Certificação de Excelência pela ONA – Nível 3 e Accreditation Canada – Nível Diamante.

**VOCÊ SABIA?**

**Os pacientes e 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 data de nascimento. A conferência dos dados na pulseira é de extrema importância. Certifique-se que a equipe assistencial confere a identificação antes dos procedimentos de medicação, coleta de exames, transfusão de hemocomponentes, etc.

**Pulseira de Risco de Queda**
Para evitar acidentes, os pacientes identificados com a pulseira vermelha devem seguir as orientações fornecidas pela enfermagem no momento da admissão.

**Risco no uso de medicamentos:**
Informe a equipe assistencial sobre os seus medicamentos de uso habitual. Esta informação é chamada de Reconciliação Medicamentosa, e, tem como objetivo, evitar falhas no tratamento pela interação entre os medicamentos precritos durante a internação e os medicamentos de uso habitual do paciente.
Além disso, antes da administração de qualquer medicamento, o profissional deve conferir a prescrição médica junto ao paciente ou familiar/acompanhante.

**Identificação dos principais riscos:**
Um informativo é disponilizado na cabeceira da cama com os riscos assistenciais referentes ao paciente. Essas orientações devem ser seguidas para evitá-los.

# 2 | ALIMENTAÇÃO

## Refeição: Pacientes e acompanhantes

- A alimentação dos pacientes internados segue a orientação do Serviço de Nutrição e Dietética do Centro Hospitalar Unimed.
- Acompanhantes de pacientes menores de 9 anos de idade recebem cinco refeições por dia. Acompanhantes de pacientes entre 9 e 18 anos de idade ou com idade acima de 60 anos recebem três refeições por dia.
- Orientamos que os acompanhantes e visitantes não tragam nenhum tipo de alimento para o hospital, a fim de evitar a proliferação de insetos e não interferir na dieta do paciente.
- Os acompanhantes que têm direito ao café da manhã podem utilizar a cafeteria, no 4º andar, das 7 às 10h para fazer a refeição (segunda-feira a sábado).
- O almoço e o jantar para os acompanhantes que têm direito a refeição serão servidos **no mesmo horário do paciente**, no quarto e conforme o cardápio do hospital.

**ATENÇÃO: Os alimentos não devem ser guardados para consumo posterior. Não é permitido usar as dependências da copa para preparo ou aquecimento de alimentos.**

## Acompanhantes de isolamento

Os acompanhantes de pacientes em isolamento têm direito a receber cinco refeições por dia e devem fazê-las **dentro do quarto**, por orientação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e da Vigilância Sanitária.

## Horários das refeições

| | |
|---|---|
| **Café da manhã*** | 7h às 10h |
| **Almoço** | 11h |
| **Café da tarde** | 14h |
| **Jantar**** | 18h |
| **Ceia** | 20h30 |

* Aos domingos, o café da manhã dos acompanhantes que têm direito a refeição é servido no quarto. De segunda a sábado, é servido na cafeteria (4º andar).

** Nos fins de semana o jantar é servido às 17h.

# 4 | APOIO AO PACIENTE

## Psicologia Hospitalar

O Serviço de Psicologia Hospitalar trata dos aspectos psicológicos em torno do adoecimento e processo de hospitalização, auxiliando pacientes e familiares no enfrentamento da situação, bem como realizando avaliação, diagnóstico e fortalecimento de estratégias emocionais adaptativas. As rotinas diárias do serviço se dão nos setores de internação adulto e pediátrico; UTI adulto, pediátrica e neonatal; pronto atendimento/emergência; centro obstétrico; centro cirúrgico e centro de oncologia.
No cenário atual, por conta da pandemia, houve reformulação das dinâmicas de atendimento, sendo oferecidos atendimentos aos familiares e paciente por meio videochamadas e visitas virtuais, para promover conforto e minimizar angústias provocadas pelo distanciamento. Além do trabalho assistencial, a Psicologia realiza intervenções de mediação com equipe multidisciplinar, discussão de casos clínicos e planejamento das condutas, trabalhando de forma ativa em todos os contextos de cuidado.

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

| | |
|---|---|
| **de segunda a sexta** | 8h às 18h |

## Pedagogia Hospitalar

O Serviço de Pedagogia Hospitalar assegura à criança o direito de brincar, socializar e se expressar, além de promover também a continuidade de seu desenvolvimento social, emocional e educacional. O brinquedo e o brincar promovem a adaptação da criança ao meio hospitalar, funcionando como instrumento de comunicação e de melhor aceitação da conduta médica e rotina hospitalar. Os pacientes também podem receber a visita de voluntários que, por meio de atividades lúdicas como contação de histórias, apresentações musicais e oficinas, minimizam o impacto da internação.

### SERVIÇOS:

- **Brinquedoteca** para várias idades
- **Atendimento escolar**
- **Biblioteca** infantojuvenil e adulto
- **Contação de histórias**
- **Artesanato**
- **Empréstimo** de brinquedos
- **Comemoração de aniversário** dos pacientes

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

| | |
|---|---|
| **de segunda a sexta** | 8h às 11h30 \| 12h30 às 17h |

• Localização: 9º andar do CHU

# Prontuário médico e exames

O Serviço de Arquivamento Médico e Estatística (SAME) do Centro Hospitalar Unimed (CHU) é responsável pelo arquivamento e rastreabilidade dos atendimentos/prontuários médicos. Desta maneira, é possível que o paciente e/ou pessoa previamente autorizada* possa ter acesso à cópia do atendimento do paciente atendido no CHU. O SAME possui todos os prontuários catalogados, conservados e com acesso restrito para garantir a privacidade do paciente e de suas informações.

## SERVIÇOS:

**Cópia do prontuário médico**
- somente a quem é de direito e conforme as normas do CRM e CHU*;
- prazo de entrega de 7 (sete) dias úteis;
- cópias físicas tem custo por página;
- a solicitação de cópia pode ser feita por telefone (3441-9425), email (same@unimedjoinville.com.br), Whasapp 47 99746-0888 ou pessoalmente no Setor SAME;
- cópias encaminhadas via WhatsApp ou e-mail não tem custo

**Cópia do atendimento realizado no Pronto Atendimento**
- somente a quem é de direito e conforme as normas do CRM e CHU*;
- fornecido no ato do pedido;
- não tem custo.

**Segunda via de atestado médico**
- fornecido após aval da direção técnica ou coordenação do SAME.

**Exames não entregues no momento da alta hospitalar da internação**

**Segunda via:** exames de laboratório, laudos de exames de imagem e Eletrocardiogramas (ambos realizados no CHU).

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

| | |
|---|---|
| **de segunda a sexta** | 8h às 12h |

• Localização: 2º andar do bloco B (Centro de Oncologia)

*** Obs.: A cópia de atendimento/prontuário será disponibilizada apenas para o paciente ou representante legal devidamente habilitado.**

## Serviço Social

O Serviço Social no CHU tem como objetivo, aprimorar e humanizar o atendimento conforme, a demanda apresentada oferecendo suporte ao paciente, familiar ou cuidador referente à sua condição socioeconômica, médica, educativa, de tensão ou estresse, acompanhando, orientando, informando, atuando como mediador de conflitos, facilitador entre a instituição e o cliente.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:**

**de segunda a sexta** | 8h às 14h

• Localização: 2º andar do CHU

## Fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional

O serviço de reabilitação do Centro Hospitalar Unimed conta com as especialidades de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional. Os atendimentos são realizados conforme indicação médica nos setores de internação e nas UTIs adulto, neonatal e pediátrica.

## Assistência religiosa

O CHU possui uma capela ecumênica, localizada no 2º andar e aberta ao público 24 horas. Neste espaço, também acontecem celebrações de diferentes religiões, em dias e horários agendados. Para conhecer a programação da semana, entre em contato com o setor de Serviço Social. Visitas religiosas são permitidas apenas com autorização prévia pelo paciente ou familiar, que deverá acompanhar o religioso. As visitas devem respeitar o horário de funcionamento dos setores. O hospital conta também com o serviço de Capelania Hospitalar que auxiliará os pacientes e familiares no seu desejo de serem assistidos de acordo com a fé que professam, ou seja, que solicitem a presença do seu representante religioso. A Unimed Joinville salienta ainda que a Capelania é um serviço opcional.

## Achados e perdidos

Os objetos encontrados nas dependências do hospital (exceto medicamentos) devem ser encaminhados para o setor de Hospitalidade, onde permanecem aguardando retirada por até 30 dias. Após este período, os objetos não retirados serão encaminhados para doação.

## ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

O Serviço de Farmácia disponibiliza de Assistência Farmacêutica aos pacientes, por intermédio de ações como verificação dos medicamentos de uso habitual e posterior comparação com a prescrição em todas as transições de cuidado (admissão e transferência entre unidades de internação). Quando necessário, também realizam-se orientações aos pacientes e familiares no momento da alta hospitalar. O tratamento medicamentoso é acompanhado diariamente por meio da validação de prescrições, participação de visitas multidisciplinares e discussões clínicas, visando um cuidado centrado no paciente.

## VIVER BEM

A Unimed Joinville, por meio do Espaço Viver Bem, desenvolve programas de Promoção e Prevenção à Saúde para seus beneficiários. Conheça os programas observando quais são seus critérios de inclusão.

**• Programa Saúde do Adulto:**
O programa Saúde do Adulto oferece acompanhamento multidisciplinar a beneficiários com doenças crônicas e/ou complexidade clínica. Cada beneficiário conta com um (a) enfermeiro (a) gestor (a) de sua saúde, que o auxilia em suas necessidades. Junto da equipe, oferece um plano de cuidado personalizado, baseado em protocolos clínicos, visando promover autonomia e qualidade de vida. O plano integral inclui as ações preventivas, indicação dos tratamentos necessários e a reabilitação das condições de saúde, através de contatos periódicos, consultas presenciais e, se necessário, visitas domiciliares. Os beneficiários entram no programa através da captação (busca ativa) realizada pela equipe do Espaço Viver Bem. Os principais critérios de inclusão são: idade, condições de multimorbidade, fragilidade, além do alto risco cardiovascular e de internação.

**• Gestantes de Cuidados Epeciais**:
A gestação é um período especial e de adaptações. Algumas mães necessitam de cuidados especí-

ficos em virtude de doenças que ocorrem no período gestacional (hipertensão, diabetes e outros). Este programa oferece monitoramento intensivo às mães que requerem cuidados especiais. As beneficiárias contam com um(a) enfermeiro(a) gestor(a) de sua saúde que acompanha a gestação seguindo protocolos clínicos, com apoio médico e multidisciplinar.As gestantes são encaminhadas para o Espaço Viver Bem através da indicação do(a) médico(a) que está realizando seu pré-natal quando ele(a) identifica algum risco adicional.

**• Curso de Gestantes**:
O Espaço Viver Bem, em parceira com as equipes de obstetrícia, anestesiologia e pediatria do Centro Hospitalar Unimed (CHU), oferece um ciclo de palestras realizado a cada dois meses. O objetivo é esclarecer dúvidas sobre a gestação, parto, puerpério e cuidados ao recém-nascido, além de apresentar o ambiente onde será realizado o parto e as equipes envolvidas. Também é fornecido o documento chamado Plano de Parto, no qual a gestante descreve suas intenções com relação ao parto. Este registro será considerado pela equipe obstétrica que fará o parto. A gestante pode fazer contato com o Espaço Viver Bem para se inscrever (ver contato abaixo), a partir da 24ª semana de gestação.

**• Serviço de Atenção Domiciliar (SAD)**:
O Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD) trata-se de um conjunto de procedimentos e terapias multidisciplinares realizadas em domicílio para os beneficiários residentes em Joinville. O programa tem duração determinada e é realizado mediante solicitação médica, avaliação de critérios de inclusão e autorização da Unimed de origem. É especificamente voltado aos pacientes críticos, com alto grau de dependência, que não têm condições clínicas de saírem de casa, mas que não precisam mais ficar internados no hospital. O serviço ajuda o gerenciamento da saúde desses pacientes e visa diminuir a necessidade da internação hospitalar, proporcionar a reabilitação oportuna e humanizada, além de promover o bem-estar e a autonomia. Durante o atendimento domiciliar, os cuidadores são orientados para que façam a manutenção do tratamento após o seu término.

**• Programa Saúde do Bebê:**
Os avanços no ramo da Neonatologia ao longo dos anos refletiram no aumento da sobrevida dos bebês que nascem com complicações. Os primeiros dias de vida são, sem dúvida, os mais críticos e a equipe da UTI neonatal realiza o trabalho de proteção desses bebês. Porém, após a alta hospitalar, eles precisam continuar sendo acompanhados para manter a alimentação, o crescimento e o desen-

volvimento neuropsicomotor adequados nos primeiros meses de vida, evitar novas doenças e reinternações. O Espaço Viver Bem oferece monitoramento intensivo desses bebês, com auxílio de um (a) enfermeiro (a) gestor (a) e equipe multidisciplinar. Os bebês são incluídos no programa por meio do encaminhamento feito pela UTI Neonatal do Centro Hospitalar Unimed quando são identificados riscos específicos.

**• Programa Saúde Respiratória do Bebê:**
Na região Sul do Brasil, no período de abril a agosto de todo ano, os casos de bronquiolite em bebês menores de 2 anos aumentam expressivamente. Por conta desta doença, alguns pacientes podem precisar de internação e tratamento intensivo. Esta condição está associada ao vírus sincicial respiratório (VSR) e ao estado de saúde do bebê. O Espaço Viver Bem realiza a aplicação do Palivizumabe – um anticorpo que age contra o VSR protegendo o bebê dos casos graves da doença. O médico que realiza o acompanhamento do bebê faz o pedido das doses do palivizumabe no período oportuno e os pais levam a solicitação para o setor de Autorizações da Unimed Joinville. Após a autorização, a equipe do Espaço Viver Bem faz o agendamento para a aplicação do medicamento.

**• Pacientes com Ostomias:**
Os pacientes da Unimed Joinville, submetidos a procedimentos cirúrgicos que resultaram em estoma intestinal e/ou urinário, contam com a equipe do Espaço Viver Bem para o fornecimento dos materiais necessários para sua manutenção, mediante solicitação médica e autorização da Operadora. A equipe também oferece suporte e orientações multiprofissionais aos beneficiários e seus cuidadores, quanto ao uso dos materiais para prevenção de complicações.

***Em caso de dúvidas ou necessidades referentes aos programas entre em contato com o telefone (47) 3441-9714.***

# 5 | CONTATOS ÚTEIS

## • AUTORIZAÇÕES

- (47) 99987 0468 | WhatsApp
- Site da Unimed Joinville – Menu Serviços Online
- App Unimed Cliente
- Diretamente na rede credenciada (clínicas)
- Atendimento presencial

## • EXAMES

**Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI) – Centro Hospitalar Unimed**
WhatsApp: (47) 99987 0468, opção 2

**• Laboratório Unimed Joinville – NAC**
Rua Dr. João Colin, 1214 – América
WhatsApp: (47) 9964-0468, opção 3

**• Laboratório Unimed Joinville – Anita**
Rua Anita Garibaldi, 936 – Anita Garibaldi
T.: (47) 3422 2413

**• Laboratório Unimed Joinville – Posto de Coleta Perini Business Park**
Rua Dona Francisca, 8300 – Bloco L, salas 32 – Distrito Industrial
T.: (47) 3441 4045

**• Laboratório Unimed Joinville – Araquari**
Rodovia BR-280, Km 28 – nº 3200
Porto Grande
T.: (47) 3441 4040

## • SAC (sugestões, elogios, reclamações e demais informações sobre o plano de saúde)

- 0800 047 7800
- E-mail: sac@joinville.unimedsc.com.br
- Aplicativo Unimed Cliente
- Site da Unimed Joinville, na aba Fale Conosco
- Atendimento presencial no NAC – Rua João Colin, nº 1.214

## • HOSPITALIDADE (sugestões, elogios, reclamações e demais informações sobre os recursos próprios)

Piso térreo do CHU, próximo a recepção central
Horário: 8h30 às 18h – após esse horário, no setor de internação
T.: (47) 3441-9442 ou (47) 3441-9482

## • OUTROS

**Tesouraria:** (47) 3441-9695 ou 3441-9690
**Telefonista:** 8 (número interno)
**Posto de enfermagem:** verifique o número no aparelho de telefone do quarto.

## • CANAIS UNIMED JOINVILLE

**www.unimed.coop.br/joinville**
Acesse nosso site para consultar resultado de exames laboratoriais, agendar seu exame de diagnóstico por imagem e se manter informado sobre as novidades da Unimed Joinville.

Facebook: **facebook.com/unimedjoinville**
Instagram: **@unimedjoinville**
Linkedin: **@unimedjoinville**
Siga a Unimed Joinville nas redes sociais e fique por dentro das campanhas, dicas de saúde e eventos do Hospital.

# 6 | GLOSSÁRIO

# Glossário

Conheça melhor os termos comumente utilizados no ambiente hospitalar:

**• Alojamento conjunto**
Acomodação em que o recém-nascido permanece alojado em berço junto ao leito da mãe, 24 horas por dia.

**• Alta**
Fim da internação hospitalar, determinada pelo médico.

**• Apartamentos**
Quartos individuais de internação

**• CCIH**
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. Atua

**• Equipe assistencial**
Profissionais da saúde que fazem atendimento aos pacientes (médicos, enfermeiros, técnicos, fisioterapeutas, etc.)

**• Enxoval**
Conjunto de roupas de cama e vestuário utilizados durante a internação.

**• Infecção hospitalar**
Qualquer infecção adquirida pelo paciente durante o período de permanência no hospital ou, em alguns casos, adquirida após a alta hospitalar – desde que esta infecção esteja diretamente relacionada a um procedimento realizado no hospital, como uma cirurgia, por exemplo.

**• Isolamento**
Internação feita em ambiente específico para pacientes com suspeita ou com doença transmissível, dotado de barreiras de proteção para evitar a contaminação de outros pacientes.

**• Leito**
Cama identificada e numerada onde o paciente permanece durante o período de internação.

**• Prontuário médico**
Documentos padronizados que registram todos os cuidados profissionais prestados ao paciente durante seu período de internação. O prontuário é sigiloso e somente o paciente e profissionais da saúde tem acesso a ele.

**• Quarto coletivo**
Internação em quarto com mais de um leito (mais de um paciente por quarto).

**• Quarto individual**
Internação com apenas um paciente por quarto (apartamento).

**• Transferência**
Mudança de um paciente de uma unidade de internação para outra. Pode ser interna (o paciente muda de local, mas permanece no mesmo hospital) ou externa (o paciente vai para outro hospital).

**• UTI**
Unidade de Terapia Intensiva. Possui leitos destinados ao tratamento de pacientes graves e de risco que exigem assistência ininterruptas, além de equipamentos e recursos especializados.

## *Centro Hospitalar Unimed*

# MISSÃO

Estar voltado à assistência **integral à saúde**,através de **atendimento humanizado** com resolutividade e **segurança ao paciente**.

# VISÃO

Consolidar-se como **referência na assistência hospitalar** na região sul, prestando serviços de alta complexidade com **excelência**.

# VALORES

- Ética
- Humanização
- Comprometimento com resultados
- Resolutividade
- Valorização de pessoas

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed Joinville