

# GUIA DO PACIENTE

HOSPITAL UNIMED COSTA DO SOL

**Unimed**   
Costa do Sol

## **SEJA BEM-VINDO!**

Prezado paciente,

Este guia contém orientações gerais e concisas sobre o seu período de internação no Hospital Unimed Costa do Sol.

O objetivo dele é garantir que tanto o paciente quanto acompanhantes e visitantes tenham uma permanência segura e que a experiência desde a entrada até a alta hospitalar seja satisfatória.

## ALERTA

É importante ressaltar que NÃO SOLICITAMOS qualquer tipo de depósito ou transferência bancária, seja em nome da Unimed Costa do Sol ou de supostos médicos e funcionários.

Caso receba ligações ou mensagens solicitando pagamentos, entre em contato imediatamente conosco:

**(22) 2105-8046 e 2105-8000.**

## ALTA HOSPITALAR

A alta hospitalar é realizada, preferencialmente, no período da manhã. É dever do paciente aceitar o término do tratamento e desocupar as instalações até 1h após a alta hospitalar, levando todos os pertences, uma vez que o hospital não se responsabiliza por itens deixados. Após horário estabelecido haverá cobrança de diária particular.

## PRONTUÁRIO MÉDICO

O paciente tem a direito a consultar as informações do prontuário médico, sendo a guarda física de responsabilidade do Hospital. A cópia pode ser solicitada pelo cliente ou responsável legal. O prazo para entrega do prontuário é de 10 dias úteis.

A solicitação é feita através do e-mail:

**[copiaprontuario@costadosol.unimed.com.br](mailto:copiaprontuario@costadosol.unimed.com.br)**

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) funciona de segunda a sexta, das 8h as 17h. Contato:

**(22) 2105-8084**

Os exames de imagem devem ser solicitado ao CEDI - no Hospital.

## REGRAS DO HOSPITAL

- Visitantes e acompanhantes devem apresentar documento de identificação com foto na recepção;
- Não é permitida a entrada no Hospital com trajes de banho;
- Recomendamos o uso de sapato fechado;
- Roupas curtas, como shorts e tops, aumentam o risco de contaminações devido à exposição do corpo;
- O horário de visitas e o limite de visitantes por paciente devem ser respeitados, nos quartos privativos ou semiprivativos ocorrem no período das 12h às 20h;
- A entrada de menores de 12 anos só será permitida com autorização prévia, a partir da avaliação do Serviço Social e Psicologia;
- É proibido trazer e circular com alimentos pelo Hospital;
- Não é permitido que acompanhantes e visitantes entrem com flores naturais.
- Confira as orientações para acompanhantes e visitantes:

**CLIQUE AQUI**



## **EQUIPE MULTIDISCIPLINAR**

O HUICS conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos, equipe de enfermagem, nutrição, fisioterapeutas, psicólogos, fonoaudiólogos e farmacêuticos para fornecer ao paciente o suporte necessário durante sua internação.

## **SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (SND)**

O Serviço de Nutrição e Dietética oferece refeições equilibradas, adequadas para sua condição durante a internação. A refeição é baseada na prescrição médica e ajustada conforme suas restrições e hábitos alimentares, sem esquecer do aspecto social e prazeroso desta alimentação.

De acordo com a Resolução Normativa 262/11 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, o acompanhante tem direito a alimentação nos seguintes casos:

- Menores de 18 anos e maiores de 60 anos;
- Pessoas portadoras de necessidades especiais;
- Gestantes e puérperas;
- Pacientes terminais.

O café da manhã é uma cortesia para todos os acompanhantes.

## SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)

Uma das maiores preocupações durante o período de internação é a ocorrência de infecção hospitalar. Por isso, além das ações preventivas realizadas pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) com os profissionais de saúde, é muito importante que acompanhantes e visitantes também façam parte das ações que ajudam a reduzir o risco de desenvolvimento de infecções.

## QUALIDADE E SEGURANÇA

A Organização Mundial da Saúde (OMS) preconiza os seguintes protocolos para a Segurança do Paciente:

- Higiene das mãos;
- Identificação do Paciente;
- Cirurgia segura;
- Medicação Segura;
- Prevenção de Quedas;
- Prevenção de Lesão por pressão;
- Comunicação.

No nosso Hospital, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) é responsável pelo cumprimento dessas metas internacionais.

Além disso, o conhecimento delas ajuda a mitigar os riscos na assistência.

## **CONHEÇA AS METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE:**

1. Identificação do Paciente: a identificação é realizada por meio de uma pulseira. As informações contidas nela serão conferidas antes de cada procedimento;

2. Higiene das Mãos: a maioria das infecções é transmitida pelas mãos. Assim, os profissionais de saúde, acompanhantes e visitantes devem higienizar as mãos com água e sabão ou com preparação alcoólica (líquido, espuma ou gel);

3. Cirurgia Segura: para evitar falhas durante o procedimento anestésico-cirúrgico, é utilizada uma lista de verificação, o checklist de cirurgia segura, na sala operatória. Os profissionais perguntarão sobre cirurgias anteriores, anestesia e medicamentos que usa, sobre suas condições de saúde (alergias, diabetes, problemas respiratórios, pressão arterial, ansiedade, etc.); e se certificarão se o local correto de sua cirurgia está claramente demarcado em seu corpo;

4. Medicação Segura: a segurança no uso dos medicamentos inclui a checagem da identificação do paciente e a prescrição médica;

5. Prevenção do Risco de Queda: as quedas podem ser prevenidas por meio da aplicação da avaliação do risco pelos profissionais da saúde, ambiente seguro e da conscientização dos pacientes e acompanhantes;

6. Lesões por Pressão: as lesões por pressão (LPP) podem ocorrer na pele e outros tecidos (ossos, tendões e músculos) após compressão prolongada. No caso de paciente restrito ao leito, é fundamental estimular a movimentação a cada duas horas, sob acompanhamento da equipe de enfermagem e/ou de acompanhante, evitar a pele úmida ou suja, trocando fraldas, quando necessário; usar hidratante na pele, além de utilizar travesseiros para proteger calcanhares, panturrilhas e cotovelos. Pergunte sempre aos profissionais de saúde como você, seus familiares.

## **MATERNIDADE**

No Hospital, a mãe e o bebê permanecem em alojamento conjunto após o nascimento, ou seja, juntos em tempo integral até a alta, fortalecendo o estabelecimento do vínculo afetivo entre os pais e o filho.

O plano de parto permite escolhas sobre alguns procedimentos, lembrando sempre que a última decisão é sempre da equipe médica.

Acesse o QR Code e conheça a cartilha da gestante:

**CLIQUE AQUI**



## UTI ADULTO

Regra para visita na UTI:

- Obrigatório o uso de sapato fechado;
- Obrigatório o uso de roupas abaixo do joelho e com manga, considerando que roupas curtas aumentam o risco de contaminações devido à exposição do corpo;
- O horário de visitas e o limite de visitantes por paciente devem ser respeitados;
- Só é permitida a visita na UTI a partir de 15 anos;
- A nossa Unidade de Terapia Intensiva tem um manual próprio elaborado especialmente para pacientes e acompanhantes que precisam desse atendimento. Acesse:

**CLIQUE AQUI**



## UTI NEONATAL E PEDIÁTRICA

Acesse o QR Code e verifique os horários de visita:

**CLIQUE AQUI**



## HOTELARIA

A Hotelaria do Hospital Unimed Costa do Sol busca o conceito de acolhimento e hospitalidade para proporcionar uma experiência agradável ao cliente.

Os ambientes proporcionam segurança, personalização do atendimento, através de profissionais treinados e qualificados.

Buscando unir o conceito de saúde e bem-estar, a Hotelaria do Hospital Unimed Costa do Sol realiza visitas diariamente em todos os ambientes de hospedagem para acolher melhor cada cliente.

## HIGIENE

É o setor responsável pela qualidade da higienização dos ambientes do hospital, contando com uma equipe qualificada que realiza a higienização dos ambientes, disponível 24 horas por dia, através do contato com a Hotelaria.

## ROUPARIA

É o setor responsável pela disponibilidade de enxovais no hospital Unimed Costa do Sol, serviço este disponível 24 horas por dia através do contato com a Hotelaria, pelo whatsapp:

**(22) 99253-4789.**

## ACHADOS E PERDIDOS

Os objetos ou documentos perdidos nas dependências do Hospital Unimed Costa do Sol são entregues para o setor de Hotelaria.

Caso tenha perdido algo, entre em contato pelo whatsapp  
**(22) 99253-4789.**

## OUIDORIA

A Ouvidora é um canal de relacionamento entre os pacientes / acompanhantes e o Hospital para manifestações de reclamações, sugestões, denúncias, críticas e elogios.

O objetivo é contribuir para o aperfeiçoamento e melhoria no atendimento, instalações e serviços oferecidos e maior satisfação dos clientes. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta, das 8h às 17h.

E-mail: [ouvidoria.hospital@costadosol.unimed.com.br](mailto:ouvidoria.hospital@costadosol.unimed.com.br)

Telefone: (22) 2105-8046

## **WI-FI**

Para acessar a internet, siga os passos a seguir:

- Conecte-se na rede Unimed e aguarde a abertura automática de uma página para o login;
- Clique em estou de acordo com os termos de uso e a Política de Privacidade;
- Após isso, clique em entrar/cadastre-se;
- Faça o seu login ou cadastro e navegue à vontade em nossa rede.

## DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

### Direitos

O paciente tem direito:

- A um atendimento digno, humano e respeitoso, por todos os colaboradores do hospital, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de intolerância;
- De ser identificado pelo nome completo e data de nascimento. Não deve ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde ou de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- De receber do colaborador do hospital, presente no local, atendimento oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar;
- De identificar os profissionais da instituição por meio do crachá visível, com nome e função;
- De acessar o seu prontuário, de acordo com as leis vigentes e as normas da instituição;
- De receber informações claras, simples e compreensíveis – adaptadas a sua condição cultural – sobre o diagnóstico, exames solicitados, ações terapêuticas, riscos e benefícios do tratamento proposto;

- De receber, quando solicitar, todas as informações sobre os medicamentos que lhe serão administrados;
- A consentir ou recusar procedimentos diagnósticos e/ou terapêuticos (salvo exceções previstas na Legislação vigente) a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação. Quando ocorrem alterações significativas no estado de saúde inicial ou na causa pela qual o consentimento foi dado, este deverá ser renovado. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado;
- Nos casos de recusa a algum tratamento a ser dispendido ao paciente, este assinará competente termo expressando de forma inequívoca a sua vontade e consequências possíveis advindas do ato;
- De revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre, consciente do paciente;
- À segurança e integridade física;

- À confidencialidade de suas informações, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa ser acessado pelo profissional da saúde, por meio de informações obtidas no histórico do paciente, no exame físico e nos exames laboratoriais e radiológicos;
- De receber visitas de acordo com as normas e os regulamentos do hospital;
- À permanência, em tempo integral, de um dos pais ou responsável durante o tratamento em regime de internação. O nome do pai/mãe ou acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado em seu prontuário;
- O paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, tem direito a atendimento preferencial imediato, respeitadas as situações de urgência/ emergência, sendo-lhe assegurado o direito a acompanhante, salvo nos casos em que o médico assistente, por meio de justificativa escrita, entender a impossibilidade desse acompanhamento; o nome do acompanhante autorizado deverá ser de conhecimento da equipe profissional, sendo registrado no prontuário;
- De ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

## Deveres

O paciente ou seu responsável legal tem o dever de:

- Dar informações precisas e completas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados com sua saúde;
- De demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
- De informar mudanças inesperadas em seu estado de saúde para os profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- De seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa, mediante a assinatura de competente termo que expresse a sua vontade de forma inequívoca;
- De conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, por meio do Guia do Paciente;
- De tratar com respeito, sem preconceito de etnia, credo, idade, sexo ou qualquer outra forma de preconceito, os outros pacientes, acompanhantes e profissionais da Instituição;

- De zelar e solicitar que seus visitantes e acompanhantes também o façam, pelas propriedades do hospital colocadas a sua disposição para seu conforto e tratamento;
- Devem solicitar a autorização à administração do hospital para fotografar e/ou filmar nas dependências internas do hospital.

## **HOSPITAL LIVRE DE FUMO**

Amparados na Lei estadual 5517/09, que cria ambientes livres de tabaco ou de qualquer outro produto fumígeno em ambientes fechados, informamos que é expressamente proibido fumar nas dependências do Hospital.

