

Unimed 
Jundiaí

Manual do Paciente Internado Hospital Unimed Unidade Anchieta

ANS nº 30.326-7



Manual do Paciente Internado
Hospital Unimed Unidade Anchieta

Índice



Boas-vindas.....	07
Sobre a Unimed Jundiaí.....	08
Hospital Unimed Unidade Anchieta / Telefones Úteis.....	09
Horários de Visitas.....	10
Visita Médica.....	11
Alimentação.....	12
Direitos do Paciente.....	13
Responsabilidades do paciente, familiares e acompanhantes.....	16
Segurança do Paciente.....	19
Pesquisa Pós-Cirurgia.....	23
Pesquisa de Satisfação.....	24
Cópia de Prontuário.....	25
Ouvidoria.....	26



Prezado(a) seja bem-vindo(a)!



Neste manual reunimos informações importantes para que você, durante a permanência no Hospital Unimed Unidade Anchieta, tenha agilidade e clareza no seu atendimento, evitando transtornos e construindo uma experiência positiva.

Estar bem informado é essencial em todas as atividades de nossa vida!





Sobre a Unimed Jundiaí

Fundada em 1986, com foco na valorização do profissional e no exercício da prática médica de forma ética, justa e honesta, a Unimed Jundiaí conta com:

- 464 médicos cooperados em 47 especialidades;
- 6 clínicas regionais próprias: Louveira, Várzea Paulista, Itupeva, Cabreúva e Cajamar - Unidade em Jordanésia e Unidade em Polvilho;
- 63 clínicas credenciadas;
- Laboratório próprio, além dos credenciados;
- Pronto-Atendimento Infantil 24 horas;
- Pronto-Atendimento Adulto 24 horas (clínica médica, ortopedia, cardiologia e cirurgia geral);
- Hospital próprio e mais 8 hospitais credenciados.

A Unimed Jundiaí também é uma empresa Socialmente Responsável atuando em projetos voltados à saúde, meio ambiente e cultura. No campo ambiental, colabora e respeita a natureza por meio da coleta seletiva de lixo, lixo eletrônico e reciclagem de diversos materiais.

A dedicação dos médicos cooperados, dos prestadores de serviços e dos colaboradores faz a diferença na qualidade dos

serviços prestados, garantindo a certeza de que a Unimed Jundiaí é o melhor plano de saúde da região.



Hospital Unimed Unidade Anchieta



No Hospital Unimed Unidade Anchieta o paciente encontra atendimento humanizado e tecnologia de ponta, com moderno centro cirúrgico, corpo clínico altamente qualificado e referência em qualidade, conforto e segurança do paciente.

O prédio, com recepção única, é dividido em duas torres, sendo:

Torre A

Térreo: Recepção Central, Sala de Admissão para Internação, Ala de Internação Síndrome Respiratória Aguda Grave

1º andar: UTI

2º e 3º andares: Unidades de Internação (quartos)

4º andar: Centro Cirúrgico

Torre B

1º andar: Semi-Intensiva

2º e 3º andares: Unidades de Internação (quartos)

Telefone

Recepção

(11) 4431-0100





Horários de Visitas

Unidade de Terapia Intensiva – UTI

Horário: das 15 às 15h30 e das 20 às 20h30.

Dois(2) visitantes por paciente, sem revezamento.

Unidade de Terapia Semi-Intensiva – SEMI

Horário: das 15h30 às 16 e das 20h30 às 21 horas.

Dois(2) visitantes por paciente, sem revezamento.

O boletim médico das unidades intensivas ocorre uma única vez ao dia, no horário de visita do período da tarde. No período noturno não há boletim médico.

Unidade de Internação – Enfermaria

Horário: Horário: das 9 às 11 horas e das 19 às 21 horas – permanência de meia hora.

Um visitante por paciente, com revezamento.

Nas unidades onde são previstos acompanhantes (pacientes de até 18 anos, pacientes com 60 anos ou mais e pacientes com necessidades especiais), é permitido somente um acompanhante, sem revezamento sempre que possível.

IMPORTANTE:

- Não compareça ao hospital se apresentar qualquer sintoma de gripe ou resfriado, bem como estado febril;
- Atenda rigorosamente as orientações de higienização de mãos e objetos pessoais;
- Não aconselhamos visitantes ou acompanhantes com idade acima de 60 anos.



Visita Médica

Para as Unidades de Terapia Intensiva e Semi-Intensiva, o médico responsável conversará com familiar no horário de visita.

Para as Unidades de Internação, o médico responsável combinará previamente com o paciente e/ou familiar o horário para visita e esclarecimentos, quando aplicável.





Alimentação

A segurança alimentar é primordial durante a estadia do paciente, por isso solicitamos atenção às orientações:

- Nenhum alimento trazido de fora do Hospital poderá ser consumido pelo paciente ou acompanhante durante a internação. A dieta faz parte do tratamento proposto e é tão importante quanto as medicações, por isso é fundamental consumir apenas os alimentos enviados pelo Serviço de Nutrição. Caso o acompanhante queira consumir outros alimentos, deverá se dirigir à lanchonete, localizada no térreo do prédio.

- Acompanhante, ofereça a dieta ao paciente assim que ela chegar ao quarto. Caso o paciente possua alergia ou restrições alimentares específicas, favor comunicar a nutricionista ou equipe de enfermagem assim que possível.

- Não compartilhar talheres, copos, xícaras, mamadeiras ou outros utensílios trazidos de fora do Hospital.

Refeições fornecidas para pacientes: desjejum, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

Refeição fornecidas para acompanhantes: acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos, portadores de deficiência física/intelectual, terão direito à três refeições: desjejum, almoço e jantar, a serem servidas no mesmo horário das refeições de pacientes.

Horários das Refeições		Horário de Corte (paciente)
Desjejum	7h30 às 8h30	9 horas
Almoço	11h30 às 12h30	13 horas
Lanche da tarde	14h30 às 15h30	16h30
Jantar	17h30 às 18h30	19 horas
Ceia	19h30 às 20h30	21 horas



Direitos do Paciente

- Receber atendimento digno, humanizado, atencioso, respeitoso e sem qualquer forma de discriminação de raça, cor, idade, sexo ou qualquer outra, além de auxílio adequado e oportuno às suas necessidades;
- Ser identificado pelo seu nome completo ou nome social. Não deve ser chamado pelo número de leito, nome da doença, do agravo à saúde, de modo genérico ou de qualquer forma imprópria, desrespeitosa ou preconceituosa;
- Ter sua privacidade, individualidade e integridade física preservada durante todo o atendimento e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando seus valores éticos e culturais, assim como, o sigilo de qualquer informação pessoal e segurança do procedimento;
- Em caso de incapacidade ou impossibilidade do consentimento do paciente menor de idade, o mesmo poderá ser feito por representante legalmente autorizado;
- Identificar o profissional que o assiste por crachá com nome, foto, função ou cargo;
- O paciente e/ou seu responsável legal devem obter informações precisas a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas, a duração do procedimento e tratamento, bem como os riscos de não o realizar, a localização de sua patologia, se existe necessidade de anestesia, qual o instrumental a ser utilizado e quais regiões do corpo serão afetadas pelo procedimento cirúrgico;
- Ser informado com antecedência, assim como, consentir ou



recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, sobre qualquer tratamento experimental ou sobre fazer parte de protocolos de pesquisa;

- Receber do profissional, presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar;

- Ter seu prontuário elaborado de forma legível, contendo o conjunto de documentos padronizados com informações a respeito de seu histórico médico, início e evolução de sua doença, exames complementares, condutas terapêuticas, descrição dos procedimentos realizados e demais relatórios e anotações pertinentes;

- Demonstrar entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, visando o melhor controle dos agravos à sua saúde, à prevenção das complicações ou sequelas, à sua reabilitação e à promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas e participando ativamente do planejamento do seu cuidado;

- Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados que serão usados na transfusão, bem como ter acesso à comprovação das sorologias efetuadas e sua validade, caso tenha consentido fazer uso através de termo específico para tal;

- Ter acesso às contas referentes às despesas do tratamento, exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos, caso a internação seja efetivada em caráter particular ou tenha procedimentos não cobertos pelo convênio;



- Indicar um familiar ou responsável para tomar decisões sobre procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive nos cuidados, tratamentos e procedimentos extraordinários para o prolongamento da vida;
- O paciente adolescente, com idade entre 12 e 18 anos, desde que identificado como capaz de compreender o seu problema e conduzir-se por seus próprios meios, tem o direito de ser atendido, se assim desejar, sem acompanhantes, sendo-lhe garantida a individualidade e a confidencialidade de seus depoimentos. Em situações de risco ou diante da complexidade, serão necessários o consentimento e a participação dos pais ou responsáveis.





Responsabilidades do paciente, familiares e acompanhantes

- Providenciar todos os documentos necessários para autorização, aprovação de atendimento e tratamento pelo convenio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização ou comunicando sua recusa ao hospital;
- Honrar com o compromisso financeiro com o hospital, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro, suas contas hospitalares e honorários de seus médicos assistentes, quando o atendimento for particular por opção do paciente e/ou por não ter cobertura contratual;
- O paciente tem o direito e o dever de indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
- Agir com civilidade, cortesia e discrição nas dependências do hospital, respeitando e fazendo ser respeitado pelo seu acompanhante e visitantes os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviços bem como as normas e regimentos internos do hospital;
- Zelar e responsabilizar-se pelo patrimônio da instituição colocado à sua disposição e solicitar aos seus acompanhantes que também o façam;
- Respeitar os horários de visitas, trocas de acompanhantes e tempo de permanência de cada um;



- Informar de forma precisa, completa e detalhada sobre o histórico de saúde, doenças prévias, medicação de uso contínuo, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à saúde;
 - Durante a internação, o paciente deverá utilizar somente as medicações e alimentações prescritas pelo hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento. Não será permitida a entrada de alimentos externos, nem mesmo para acompanhantes;
 - Demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, visando a cura de agravos à sua saúde, prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
 - Apresentar documento oficial com foto e, se beneficiário Unimed, identificação do convênio;
 - Assinar todos os termos apresentados ou formalizar a negativa, caso discorde parcial ou totalmente dos mesmos;
 - Em caso de manter pertences de valor durante a permanência do paciente no hospital, os mesmos devem ser declarados formalmente à equipe assistencial de maneira clara, observando marca, modelo, quantidade em espécie, entre outros detalhes. A equipe deverá registrar em formulário específico e colher



assinatura para a guarda e posterior devolução. O Hospital Unimed Unidade Anchieta não se responsabiliza por pertences e afins não declarados devidamente, conforme exposto acima;

- Informar mudanças inesperadas no estado de saúde atual do paciente aos profissionais responsáveis pelo atendimento;
- Seguir instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que assiste o paciente, sendo responsável pelas consequências em caso de recusa.



Segurança do Paciente



A Unimed Jundiaí atua com foco na Segurança do Paciente, ou seja, adota ações padronizadas pela instituição, que objetivam garantir processos seguros e mitigar a incidência de erro, de acordo com a RDC 36/2013. A adesão às boas práticas garante o desenvolvimento da rotina baseada em estudos e evidência científica, o que torna mais seguro o processo tanto para o paciente, quanto para os profissionais responsáveis pela assistência.

8 metas de segurança do paciente praticadas pela Unimed Jundiaí:



Meta 1 - Identificação do paciente: a cada procedimento a equipe fará a checagem dos dados do paciente perguntando o nome completo ou nome social e a data de nascimento. Nos casos de homônimos será usado um terceiro identificador: Nome completo da mãe ou nome completo do responsável legal mediante documento comprobatório. Quando o paciente estiver consciente, a conferência será realizada com o próprio paciente. No caso do paciente estar inconsciente, será verificada a etiqueta ou pulseira que está fixada no mesmo;



Meta 2 - Comunicação efetiva: a equipe dará informações precisas, completas, claras e orientações diárias a cada procedimento realizado;



Meta 3 - Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos: a cada medicamento, a equipe informará ao paciente para qual é a sua finalidade. O paciente deverá avisar se é alérgico à algum medicamento ou alimento;



Meta 4 - Cirurgia Segura/ Procedimento Seguro: esta meta será aplicada aos pacientes que farão cirurgia.



Aqui os dados da meta 1 serão confirmados novamente. Também é nesse momento que haverá a marcação do lado em que será realizada a cirurgia, caso o procedimento envolva lado direito e/ou esquerdo. Caso a cirurgia seja por vídeo, será colocado no paciente uma pulseira de cor branca no braço **direito** ou **esquerdo** de acordo com o lado a ser operado;



Meta 5 - Higiene das mãos: fique atento antes e após cada procedimento. Todos os profissionais devem lavar as mãos ou passar álcool gel;



Meta 6 – Reduzir o risco de queda e lesão por pressão:

Meta 6.1 - Prevenção de Quedas: “nos ajude com o seu cuidado!” Caso haja qualquer tipo de dificuldade, o paciente não deve levantar da cama ou andar sozinho, sempre chamar um profissional para auxiliar. Acompanhante: mantenha sempre as grades elevadas;

Meta 6.2 - Prevenção de Lesão por Pressão (chamadas escaras/feridas): a equipe orientará quanto a necessidade de mudança de decúbito (lado) aos pacientes acamados;



Meta 7 - Prevenir o Extravasamento: a equipe assistencial adotará processos para diminuir os riscos, amenizando os danos causados aos pacientes, decorrentes do extravasamento (escape) de medicamentos injetados. Caso o paciente sinta dor deve avisar imediatamente;



Meta 8 - Uso Seguro de Hemocomponentes: caso haja necessidade de transfusão sanguínea a equipe



acompanhará e monitorará o paciente durante todo o procedimento e nas próximas 24 horas após a transfusão. **Atenção aos principais sinais e sintomas:** febre, tremores, calafrios, coceiras e/ou manchas vermelhas pelo corpo, alterações na pressão arterial (diferentes do habitual), inchaços, vômito, dor na coluna, dor no peito, dificuldade para respirar, alteração na cor da urina, aumento da frequência cardíaca.

Como contribuir para a segurança do paciente, ou seja, a sua segurança?

Se você é paciente:

- Envolver-se no seu próprio cuidado. É bom fazer perguntas. Entenda seu estado de saúde e seu tratamento;
- Você pode ajudar a identificar problemas. Comunique caso se sinta mal, principalmente após usar um medicamento;
- Forneça seu histórico de saúde e nomes dos medicamentos que utiliza;
- Caso necessite se ausentar do quarto, comunique prontamente à equipe de enfermagem;
- Opte sempre por manter as grades da cama elevadas;
- Esteja atento às regras, de acordo com orientações da equipe de enfermagem;
- Peça ajuda caso não se sinta bem. Evite levantar-se sozinho.



Se você é acompanhante ou visitante de paciente:

- Respeitar as regras para visitantes e acompanhantes;
- Lavar as mãos frequentemente com água e sabão ou usar álcool em gel;
- Evitar tocar nos mobiliários;
- Não transportar objetos de casa sem que sejam devidamente autorizados e liberados pela equipe do Hospital Unimed Unidade Anchieta;
- Não sentar na cama do paciente;
- Não oferecer alimentos;
- Não tocar em arquivos, fichas e demais informativos sem autorização;
- Não tirar fotos ou realizar chamadas sem o consentimento da equipe de enfermagem;
- Não entrar no quarto de outros pacientes, uma vez que eles podem ser portadores de um germe ou estarem com alguma infecção;
- Manter o distanciamento social.

Pesquisa de Acompanhamento Pós-Cirúrgico



Em continuidade à assistência prestada durante o período de internação no Hospital Unimed Unidade Anchieta, o paciente receberá uma mensagem via SMS (texto) em até 45 dias após a alta. De acordo com a característica do procedimento cirúrgico realizado, poderá ser feito mais de 1 contato, sendo importante que todos eles sejam respondidos, pois isto é fundamental para o monitoramento e segurança do paciente.

A mensagem de texto (SMS) terá um link seguro (<https://pt.surveymonkey.com/r/poscirurgicounimedjundiai>), com perguntas simples, que visam saber como foi o pós-operatório e acompanhar a recuperação do paciente.

Em caso de dúvida, entrar em contato com o Serviço de Acompanhamento Cirúrgico: (11) 4431-0114, de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12 horas e das 14 às 17 horas.





Pesquisa de Satisfação

Como um de nossos objetivos estratégicos é a melhoria contínua do atendimento oferecido, contamos com a ajuda de todos os nossos beneficiários para alcançá-lo.

No momento da alta, o paciente receberá um formulário para avaliar todas as etapas vivenciadas durante a internação. É muito importante o preenchimento e entrega da mesma nas urnas dispostas no hospital (áreas de espera nos andares e recepção).

Jornada - Experiência do paciente

O paciente e seu acompanhante poderão receber a visita de um profissional do hospital, que irá conversar sobre a percepção frente ao serviço prestado e avaliar a experiência durante a permanência no hospital.

A jornada do paciente contempla todas as etapas pelas quais ele passou: recepção, atendimento médico, atendimento pelas equipes multidisciplinares (enfermagem, fisioterapia, nutrição, psicologia, serviço social, entre outros). Visitas poderão ser feitas para avaliar a percepção do paciente, com o objetivo de compreender a experiência vivenciada em nosso serviço.





Cópia de Prontuário

O prontuário médico é composto por informações valiosas para o médico e para o paciente, sendo um documento **sigiloso** e, por isso, deve haver limitações à sua entrega. Legalmente, apenas o próprio paciente (apresentando documento oficial com foto) ou responsável legal (mediante apresentação de procuração e/ou outro documento comprobatório) pode realizar a solicitação/retirada da cópia deste documento.

Caso você precise da cópia de seu prontuário de cirurgia e/ou internação, o mesmo deve ser solicitado para nossa área de Ouvidoria, por meio do e-mail: ouvidoria@unimedjundiai.com.br

Após recebimento do pedido, juntamente com o envio dos documentos mencionados acima, a Ouvidoria terá até 30 dias úteis para a entrega das cópias, com o custo calculado pela quantidade de folhas.





Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Jundiaí está pronta para atendê-lo(a) presencialmente ou por e-mail. De acordo com a legislação vigente, toda manifestação deve ser identificada e por escrito.

Solicitamos que seja encaminhado nome completo, número do cartão Unimed e o número dos protocolos referentes às solicitações abertas em outras áreas da Unimed Jundiaí, se for o caso.

Atendimento presencial: segunda, quarta e sexta-feira, das 8h30 às 11h30. Terça e quinta-feira, das 14h30 às 17 horas. Endereço: Av. Dona Manoela Lacerda de Vergueiro, 25, Anhangabaú, Jundiaí.

Atendimento por e-mail: segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17 horas. **E-mail:** ouvidoria@unimedjundiai.com.br

A Ouvidoria da Unimed Jundiaí não faz atendimento por telefone. Não há atendimento em feriados.



