

Manual de Internação Hospitalar

Unimed Catanduva

Hospital Unimed São Domingos
Catanduva/SP

Versão: 2 | Autor: Recepção | Validade: 13/02/2027 | Form: MIH/HUSD

01

Seja bem-vindo ao Hospital Unimed São Domingos

O objetivo deste documento é facilitar o relacionamento entre o paciente, o familiar e o Hospital Unimed São Domingos (HUSD) garantindo total segurança, conforto e tranquilidade ao utilizar nossos serviços.

Para isso, pedimos que leia atentamente as informações contidas neste manual, com o intuito de esclarecer possíveis dúvidas.

Esperamos, neste momento, não só atender suas expectativas e necessidades, mas superá-las, pois, seu bem-estar é a nossa maior preocupação.

Fundada em 1962 a Policlínica e a Casa de Saúde Nossa Senhora, pelos médicos Dr. Alberto Lahós de Carvalho e Dr. Manoel dos Santos Quelhas.

Adquirido um terreno de 13.000 m^2 no Parque Joaquim Lopes, os sócios fundadores iniciaram o projeto de construção de um novo prédio.

Em fevereiro de 1980 foi inaugurado o moderno Hospital São Domingos S/A com área construída de 4.500 m^2, abrigando centenas de clientes.

Em março de 2003 a Unimed Catanduva adquiriu o Hospital São Domingos S/A, concretizando o propósito de assistência hospitalar por recursos próprios, tornando-se Hospital Unimed São Domingos.

Diretrizes Organizacionais

- **Missão:** Prover a assistência hospitalar com segurança, agilidade e confiabilidade de forma humanizada valorizando, em primeiro lugar, a vida e o bem-estar dos pacientes.
- **Visão:** Ser reconhecido como um hospital de referência regional pela qualidade da assistência, segurança, humanização e confiabilidade dos serviços.
- **Valores:** Valorização a vida, Humanização, Comprometimento, Honestidade, Competência, Ética, Transparência, Sustentabilidade, Efetividade, Determinação, Respeito.



Sumário

1. Cuidado com o Paciente 03
2. Internação 04
3. Hotelaria 06
4. Acompanhantes e Visitantes 08
5. Serviço de Nutrição e Dietética 09
6. Lactário 10
7. Alta Hospitalar 11
8. Serviço de Controle de Infecção Hospitalar 12
9. Segurança do Paciente 13
10. Equipe Multidisciplinar Assistencial 14
11. Serviços de Apoio 15
12. Serviços Terceirizados 16
13. Direitos dos Paciente 16
14. Deveres dos Paciente 18
15. Referências 19

1. CUIDADO COM O PACIENTE

O paciente além de direitos, há determinadas responsabilidades em relação ao Hospital São Domingos, corpo clínico e colaboradores, como:

- O paciente deve fornecer as informações sobre a sua saúde, inclusive o uso de medicamentos e problemas médicos atuais e passados.
- O paciente deve demonstrar o entendimento das ações que serão realizadas ou propostas visando a cura dos agravos à sua saúde e tomar conhecimento sobre à prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas e, em caso de impossibilidade, indicar quem o possa fazer;
- O paciente deve seguir as instruções e recomendações de seu médico responsável e da equipe do Hospital São Domingos, explicando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- O paciente deve avisar ao seu médico responsável e à equipe do Hospital, sobre qualquer alteração em suas condições e sintomas de saúde, inclusive dor;
- O paciente deve observar as normas internas do Hospital, bem como se responsabilizar pelos seus pertences e exames;
- O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores;
- O paciente deve respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da Instituição no tocante a ruídos, número e comportamentos de seus visitantes, bem como observar a Lei Estadual nº 13.541, de 07 de maio de 2009, que proíbe o consumo de cigarros, cigarrilhas, charutos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em ambientes de uso coletivo, públicos ou privados.

2. INTERNAÇÃO

No ato da internação certifique-se a respeito da abrangência do seu plano de saúde (acomodações e direito a acompanhante).

É direito do paciente ser informado sobre toda e qualquer decisão que afete a sua integridade física e/ou moral, sendo atestado sobre os riscos e os benefícios do tratamento.

O termo de consentimento tem o objetivo de informar sobre os tratamentos e/ou procedimentos a serem realizados durante o período de internação e, ao assiná-lo, o paciente permite ser submetido aos mesmos.

Em caso de recusa há um termo específico a ser preenchido pelo paciente e/ou responsável.

Para realização da internação é obrigatório de acordo com o tipo de internação, os documentos descritos abaixo:

- Registro Geral (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação;
- Cartão Convênio;
- Cartão do SUS;
- **Para menores de 18 (dezoito) anos:** Registro Geral (RG) e/ou Certidão de Nascimento, Registro Geral (RG) do Responsável, Cartão Convênio e Cartão SUS;
- **Idosos acima de 60 (sessenta) anos:** Registro Geral (RG) do Responsável, Cartão Convênio e Cartão SUS;
- Nos casos de internação para cirurgia lembre-se de trazer os exames de diagnósticos referentes ao procedimento, termo de consentimento fornecido pelo médico cirurgião e do anestesista e avaliação anestésica.
- Em caso de gestantes tenha em mãos o cartão de pré-natal.

• Para entrada de doula, é necessário cadastrar com antecedência no site: https://www.unimed.coop.br/site/web/catanduva/hospital e aguardar as instruções fornecidas pelo setor de maternidade do HUSD;

• Para entrada de fotógrafos nas dependências do hospital durante o parto, é necessário solicitar autorização junto a administração do hospital recebendo maiores informações no telefone (17)3531-5020.

Durante todo o período de internação o paciente será identificado com uma pulseira, constando nome completo, data de nascimento, idade, nome completo da mãe, número da ficha de internação.

Havendo a necessidade, poderá receber a pulseira de identificação de acordo com os protocolos de queda (pulseira vermelha) e de alergia (pulseira amarela).

É de suma importância a colaboração do acompanhante na prevenção de quedas durante a internação, sinalizando à enfermagem o momento de necessidade de auxílio.

Valores e Pertences

O paciente deverá trazer apenas objetos de higiene pessoal e roupas necessárias. O hospital recomenda não trazer e/ou manter objetos de valor (joias, relógios, correntes, dinheiro, cartão de crédito, etc.) com o paciente durante a internação.

O hospital não se responsabiliza pelos pertences pessoais ou quaisquer outros objetos deixados nas dependências do hospital durante o período de internação.

Não é permitida a entrada no hospital de móveis e eletrodomésticos, exceto notebooks.

Há disponibilidade de guardar objetos de valores no cofre, se necessário, solicitar no ato da internação.

No caso de prótese dentária, quando não estiver em uso, deve ter acondicionamento e identificação específica e cuidadosa. Informe à enfermagem a necessidade ou o hábito de retirá-la.

Os exames trazidos ao hospital são de responsabilidade do paciente.

Achados e Perdidos

Todo pertence encontrado nas dependências do hospital será mantido pelo prazo de 60 (sessenta) dias, sob responsabilidade da Auxiliar de Hotelaria. Após esse período, o hospital providenciará seu descarte.

O Hospital conta com o Termo de ciência de pertences para pacientes e acompanhantes com o form: (RECEP00009) que é entregue no ato da abertura do atendimento no qual não se responsabiliza por objetos pessoais.

3. HOTELARIA

Acomodação

As acomodações são garantidas de acordo com o plano contratado e equipadas com:

• Apartamento (quarto individual – 1 leito): cama, poltrona, sofanete, frigobar, mesa de cabeceira, mesa de refeição, cadeira, armário, TV (a cabo), controle remoto TV, ar condicionado, controle remoto do ar condicionado, telefone para ligações internas, sistema de chamada de enfermagem, rede de Wi-Fi (senha uhsd2021). Direito a acompanhante.



• Enfermaria (quarto coletivo – 2 leitos): cama, poltrona, sofanete, mesa de cabeceira, armário, TV (aberta), controle remoto, ar condicionado, telefone para ligações internas, sistema de chamada de enfermagem, rede de Wi-Fi (senha uhsd2021). Sem permissão para acompanhante, exceto para menores de 18 anos, maiores de 60 anos, pacientes com necessidades especiais, gestantes em todo período gestacional e mulheres conforme a Lei nº 14.737 e a Lei Municipal nº 6.377.



Caso ocorra uma opção por uma acomodação superior ou a permanência de apenas um paciente por quarto implicará no pagamento de diferença de acomodação. Todo pagamento deverá ser realizado na tesouraria do hospital.

O enxoval é fornecido para o paciente e acompanhante, composto por roupa de cama, roupa de banho, travesseiro e cobertor.

Obs: O Hospital Unimed São Domingos não faz contato telefônico no quarto e/ou na residência solicitando pagamentos em dinheiro ou depósito bancário para atendimentos urgente e/ou exames. Caso isso ocorra, entrar em contato imediatamente com os setores de Enfermagem, Internação e/ou Tesouraria. O hospital mantém a privacidade e a confidencialidade dos dados de todos os seus pacientes e, tais informações, não são fornecidas por telefone e/ou e-mails.

Fornecimento de Enxoval:

- **Para Pacientes:** Conjunto de Roupas de Cama, Banho, Vestuário (camisola) utilizados durante a internação.
- **Para acompanhantes:** Conjunto Roupa de Cama fornecido somente no horário noturno.

Horário de Visita

Todos os visitantes deverão apresentar-se com o Documento Pessoal com foto.

UTI Adulto (Proibido o uso de Celular):	das 10h às 13h e das 17h às 19h. Um visitante por paciente, sem revezamento.
UTI Infantil (Proibido o uso de Celular):	das 10h às 12h e das 17h às 18h. Dois visitantes por paciente, sem revezamento. A mãe com visita estendida até às 18h.
Setor Acomodação Coletiva (Enfermaria):	das 19h30 às 20h30. Um visitante por paciente, em sistema de revezamento.
Setor Acomodação Individual (Apartamento):	das 07h às 22h (alternadamente 2 visitantes por período).
Setor Acomodação Particular:	das 07:00h às 22:00h (alternadamente 2 visitantes por período).

Embalador de guarda-chuva:

Nos dias chuvosos, o Hospital Unimed São Domingos, disponibiliza uma embalagem plástica para envolver o guarda-chuva de cada paciente e/ou acompanhante.

Brinquedoteca:

Pacientes pediátricos internados na Pediatria.



4. ACOMPANHANTES E VISITANTES

O acompanhante é sujeito integrante do processo de produção de saúde e, por isso, sua participação ativa é essencial no tratamento e recuperação dos pacientes assistidos.

Em casos especiais, o hospital reserva-se, no direito, de autorizar acompanhantes conforme análise da equipe multidisciplinar e a administração.

O acompanhante deve ser maior de 18 anos e, preferencialmente, do mesmo sexo do paciente, evitando constrangimentos.

Todo acompanhante deve ter condições física, psíquicas e emocionais para auxiliar o paciente durante o período no hospital. O acompanhante deve permanecer no quarto, sendo proibido circular pelos corredores, entrar em outros quartos, inclusive com alimentos, utilizar a cama ao lado (enfermaria), deixar a TV com volume alta e causar desconforto aos demais pacientes. Deve sempre atender às solicitações da equipe hospitalar, além de deixar o quarto quando a equipe realizar procedimentos. Diante dessa condição o acompanhante assume corresponsabilidade junto à equipe multiprofissional do hospital.

Para informá-lo, o hospital elaborou atribuições relativas ao comportamento desejável dentro da unidade hospitalar e garantias de tratamento digno e respeitoso:

- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional;
- Todos os visitantes e/ou acompanhantes deverão utilizar, exclusivamente, a entrada da internação principal portando um documento de identificação, para realizarem o cadastro.
- Não sentar na cama do paciente. Utilize as poltronas e as cadeiras disponíveis nos quartos para os acompanhantes.
- Será liberada a permanência de apenas um acompanhante para pacientes acima de 60 (sessenta) anos, menores de 18 (dezoito) anos, deficientes e gestantes em todo período gestacional e mulheres conforme a Lei nº 14.737 e a Lei Municipal nº 6.377, nas acomodações de enfermarias;
- A troca de acompanhantes realizar-se-á, exclusivamente, no período das 07h às 22h.
- É proibido fumar em quaisquer dependências do hospital, de acordo com a Portaria 731, artigo 4, do Ministério da Saúde, e a Lei 3.868, de 24/6/2002, incluindo as áreas externas.
- Não é permitida a entrada de menores de 16 anos nas visitas das UTI Adulto e UTI Infantil, exceto com autorização prévia.
- Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas e demais drogas nas dependências do hospital;
- Não é permitido entrar sem camisa e/ou trajes de banho;
- Não é permitido consumir alimentos nos corredores;
- Proibido entrada de visitantes portando o uso de capacetes.
- Não é permitida a troca de objetos pessoais entre paciente, com o intuito de evitar infecções cruzadas.
- Não manter alimentos expostos para evitar a presença de vetores (formigas, moscas, baratas).
- Evitar as flores em quartos de pacientes que estejam com a imunidade comprometida (pacientes oncológicos).
- É aconselhável que sejam retirados os adornos (anéis, alianças, brincos, piercings, pulseira e relógios) por serem fontes de riscos de infecções.
- É aconselhável que pessoas com suspeita e/ou confirmação de doenças transmissíveis (gripe, resfriado, diarreia, conjuntivite, etc) evitem visitar pacientes.
- Evitar o uso de perfumes, especialmente os mais fortes, durante a visita, pois podem provocar alergias e/ou enjoos aos pacientes.

• É aconselhável, durante a visita, manter o celular no silencioso evitando o som e ruídos causadores de incômodos.

• É aconselhável, durante a visita, desativar o flash, pois a luminosidade pode causar desconforto.

silêncio é fundamental e o descanso propicia a recuperação dos pacientes. Fale em voz baixa. Evite agrupamento de pessoas. Evite o uso do celular. Recomendamos atenção especial ao volume das televisões.

Obs: Todos os acompanhantes e/ou visitantes deverão utilizar a etiqueta de identificação entregue pelo controlador de acesso na entrada no hospital e devolvidas na portaria no momento da saída.

5. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O serviço oferece refeições diárias formuladas especialmente para as necessidades de cada paciente, sendo monitorada por meio de rigoroso controle de qualidade para os pacientes, acompanhantes, funcionários e médicos.

As refeições destinadas aos pacientes e acompanhantes são balanceadas e preparadas sob supervisão de profissionais de nutrição, acondicionadas em carros térmicos e em bandejas adequadas para a distribuição dos alimentos.

É oferecido ao paciente internado 05 (cinco) refeições diárias (desjejum, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia), de acordo com a prescrição médica e adequada pela nutricionista clínica.





Desjejum: das 7h às 7h30

Almoço: das 11h às 11h30

Lanche da Tarde: das 14h às 14h30

Jantar: das 17h às 17h30

Ceia: das 20h às 20h30

Para os acompanhantes que tem direito por lei (acompanhantes de pacientes menores de 18 (dezoito) anos e maiores de 60 (sessenta) anos, pacientes com necessidades especiais e/ou pré parto, parto e pós parto são oferecidos 03 (três) refeições (desjejum, almoço e jantar). Caso o acompanhante não tenha direito e deseja fazer as refeições no hospital, solicitar diretamente às copeiras ou través do ramal 4999 e, as mesmas, serão cobradas à parte (acompanhantes).

Desjejum: das 07h às 07h30

Almoço: das 11h às 11h30

Jantar: das 17h às 17h30

Obs: Não é permitida a manipulação de qualquer alimento dentro do quarto ou nas dependências do hospital.

6. LACTÁRIO

O lactário é uma área restrita dentro do Serviço de Nutrição e Dietética, destinado à limpeza, esterilização e preparo de fórmulas lácteas e infantis, com o objetivo de trazer mais conforto, segurança e qualidade.

O Hospital Unimed São Domingos segue as regras da Vigilância Sanitária descritas abaixo:

- As mamadeiras utilizadas durante o período de internação deverão ser, exclusivamente, provenientes do lactário;
- O hospital dispõe de bicos ortodônticos e solicita a gentileza de não aumentar o tamanho original dos bicos enviados;
- Não é recomendável a utilização e higienização de mamadeiras domésticas no hospital, devido ao fato de não suportarem as altas temperaturas no processo de esterilização (Autoclave de 110ºC a 121ºC);
- É proibida a manipulação de qualquer alimento dentro do quarto do paciente ou nas dependências do hospital. O envio de alimentos nos quartos é para uso do cliente e de inteira responsabilidade do serviço de nutrição;
- De acordo com orientação médica para as crianças menores de 2 (dois) anos, os horários de mamadeiras devem ser de 3 (três) em 3(três) horas. Para crianças maiores de 2 (dois) anos, deve-se acordar 3 (três) ou 4 (quatro) horários, conforme prescrição médica.
- O hospital segue, rigorosamente, o padrão de horários estipulados devido ao processo de autoclavagem, garantindo a ausência de microrganismos presentes nas mamadeiras.

7. ALTA HOSPITALAR

Após a informação da alta médica, observe os trâmites a serem seguidos:

- Haverá a conferência da tesouraria e a mesma ligará no quarto para que o acompanhante realize os acertos necessários;
- O paciente e/ou acompanhante devem organizar todos os seus pertences de modo que nenhum seja esquecido no quarto;
- O paciente e/ou acompanhante devem aguardar a equipe que dará orientações necessárias sobre a continuidade dos cuidados e restabelecimento da saúde;
- O quarto deverá ser liberado em até 1 (uma hora). Após esse prazo, será cobrada uma nova diária pela tabela de internação particular.
- Ao sair do quarto desligue todos os aparelhos eletrônicos (lâmpadas, ar-condicionado e TV).
- Após liberação do quarto pelo paciente e/ou acompanhante o mesmo passará por uma checagem do inventário dos itens existente no seu interior.
- A tesouraria fornece orientação a respeito dos pagamentos e notas fiscais referentes à internação e, podem ser solicitados diariamente das 08h às 17h.

8. SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

O serviço de controle de infecção hospitalar tem como objetivo cuidar com qualidade, disponibilizando a melhor estrutura, serviço e equipe técnica, para garantir o máximo de tranquilidade ao paciente e, para isso, algumas normas se fazem necessárias e devem ser respeitadas durante o período de internação:

1) Higienização das mãos

- Lembre-se sempre de higienizar as mãos com formulação alcoólica ao chegar e sair do hospital, após usar o sanitário e antes de realizar as refeições. A mesma encontra-se disponível em dispensadores no interior dos quartos, nos corredores e demais setores, pois é a melhor medida para evitar a infecção hospitalar.
- Não é permitida a permanência do acompanhante com o paciente em isolamento, exceto quando, estritamente, necessário.
- Não tocar em outros pacientes. Caso precise de qualquer ajuda, por mais simples que pareça, solicite a ajude de um profissional do setor.
- Não entre em outros quartos.
- Ajude-nos a prevenir a infecção hospitalar!
- Lembre a nossa equipe de profissionais de higienizar as mãos sempre que for prestar cuidados ao paciente.

2) Orientação para acompanhantes de pacientes em isolamento

- Em algumas ocasiões, o paciente pode necessitar da internação em regime de isolamento hospitalar. Esse tipo de indicação ocorre quando há uma suspeita de infecção por vírus ou bactéria com alto risco de transmissão para outras pessoas que também estão doentes e debilitadas. É responsabilidade de TODOS evitarem a disseminação de infecção dentro do hospital.

Siga as seguintes orientações:

- Antes de iniciar a visita: procure a enfermeira responsável do setor e verifique se o paciente tem recomendações para algum tipo de isolamento.
- Caso o paciente tenha, solicite a enfermeira responsável do setor às orientações de como proceder durante a visita e siga, rigorosamente, essas orientações.

Obs: Sua colaboração é de suma importância para o controle de infecção hospitalar.

9. SEGURANÇA DO PACIENTE

Paciente seguro:

1) Identificação do paciente
Os profissionais irão conferir sua pulseira de identificação antes da administração de medicamentos e procedimentos.

2) Comunicação efetiva
Todas as informações referentes ao cuidado e aos procedimentos realizados serão registradas no prontuário.

3) Segurança na administração de medicamentos
A administração nos medicamentos será realizada após os profissionais verificarem a prescrição do médico e informando o paciente antes da administração.

4) Segurança nos procedimentos e cirurgias
Antes da cirurgia, os profissionais se certificarão se o local, procedimento e o paciente são os carretos e se todos os equipamentos necessários estão funcionando adequadamente.

5) Higienização das mãos
Os profissionais realizarão a higienização das mãos antes e depois de realizar procedimentos, o que previne infecções.

6) Prevenção de queda
Os profissionais farão uma avaliação de risco de queda, além de identifica-lo com o uso da pulseira vermelha e placa de identificação no leito, familiares, acompanhantes e pacientes serão orientados a fim de prevenir o risco de queda.

6.1) Prevenção de Úlcera de Pressão
Os profissionais farão uma avaliação de risco para úlcera por pressão, será identificado o risco na placa de identificação do leito, familiares, acompanhantes e pacientes serão orientados quanto as medidas de prevenção para úlcera de pressão.

O envolvimento do paciente e família no processo de internação é fundamental para que todas as ações relacionadas a Segurança do Paciente possam ser efetivas!

10. EQUIPE MULTIDISCIPLINAR ASSISTENCIAL

Assistência de Enfermagem

Equipe de enfermagem treinada e capacitada para atendimento 24 horas.

Auxiliar de Hotelaria

Realiza visitas diárias e assiste os pacientes internados, envia encaminhamentos os pedidos dos clientes aos diversos setores do hospital, zelando pelo bem-estar de todos os pacientes.

Psicologia Hospitalar

Atua com aspectos psicológicos em torno do adoecimento, auxiliando os pacientes e familiares, por meio da escuta, a tratar com os momentos vivenciados, fornecendo o acolhimento e o suporte emocional que a situação requer.

Serviço Social

Atua como mediador, facilitador e canalizador entre a instituição e o paciente, proporcionando um atendimento diferenciado, a partir, da identificação de suas necessidades econômica, médica, educativa, de tensão, de estresse, psíquico, social e físico.

Fisioterapia e Fonoaudiologia

São disponibilizados para as enfermarias e UTI's.

Farmácia

Responsável pelo fornecimento e distribuição dos materiais e medicamentos de acordo com a necessidade de cada paciente.

Assistência Religiosa

Visitas religiosas serão permitidas apenas com autorização prévia do paciente ou familiar, respeitando os horários de visitas. Caso necessite contatar um líder religioso entrar em contato com o Serviço Social pelo telefone (17) 3531-5052.

Relacionamento com o Cliente

O Relacionamento com o Cliente é o canal de comunicação direta com os pacientes. Está preparado para receber, examinar e encaminhar aos setores competentes, para tratativas, todas as sugestões, solicitações, reclamações e elogios.

Funciona de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 18h:

Telefone: 3531-3171 e 3531-3172. E-mail: relacionamento@unimedcatanduva.com.br

11. SERVIÇOS DE APOIO

Cafeteria

Aberta diariamente a cafeteria está à disposição de clientes, médicos e colaboradores, localizada na área central do hospital. Cardápio variado com bebidas geladas (refrigerante, chá e achocolatado), bebidas quentes (achocolato, chá), salgados diversos, frutas e cereais, além de refeições servidas nos seguintes horários:

- Almoço: 11h30 às 13h30
- Jantar: 18h30 às 20h30
- Horário de funcionamento: 07h30 às 21h30.

Departamento Comercial

Realiza informações sobre honorários médicos, cirurgias, pacotes e diferença de acomodação para paciente e/ou acompanhante com horário de funcionamento das 08h às 17h.

Estacionamento

Serviço de estacionamento terceirizado (Med Park) funcionando 24 horas, próximo à entrada do hospital. Disponibilidade para 130 vagas entre carros e motos com vagas exclusivas para deficientes e idosos com sistema de monitoramento e seguro para o caso de sinistros. Sua utilização será cobrada diretamente ao usuário.

Capela

Localizada no primeiro andar e aberta ao público 24 (vinte e quatro) horas.

12. SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

Todos os serviços de apoio contam com equipamentos de tecnologia moderna e atualizada com profissionais altamente qualificados para a realização de exames. São eles:

1) UMERC
Responsável serviço de imagem

2) INCOR– Instituto do Coração Catanduva
Responsável pelo serviço diagnóstico na área cardiovascular. Conta com avançado serviço de terapia hemodinâmica para realização de proce- dimentos de alta complexidade, tais como, cateterismo e implantação de stents.

3) Terapia Renal
Responsável pelas terapias renais substitutivas, incluindo hemodiálise.

4) Endoscopia
Responsável pelo serviço para realização de endoscopia digestivas altas e colonoscopias.

13. DIREITOS DOS PACIENTE

O paciente tem o direito a atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de discriminação.

O paciente tem direito de ser identificado pelo nome e pelo sobrenome. Não deve ser chamado pelo nome de doença, do agravo à saúde ou de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas.

O paciente tem direito a receber do colaborador, presente no local, o auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar.

O paciente tem direito a identificar o profissional por crachá visível, com o nome completo e o cargo, mantido em local de fácil visualização, como parte do uniforme de cada categoria profissional.

O paciente tem direito de exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, conforme o regulamento pelos órgãos competentes, contidas no Programa de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde.

O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensivas, adaptadas a sua condição cultural, à respeito das ações diagnósticas e terapêuticas, a duração do tratamento, à localização da sua patologia, a necessidade de anestesia, ao instrumental a ser utilizado e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos.

O paciente em direito a ser esclarecido se o tratamento ou diagnóstico são experimentais ou se fazem parte de pesquisa. Se os benefícios a serem obtidos são proporcionais aos riscos e se existe probabilidade de alteração das condições de dor, sofrimento e desenvolvimento da sua patologia.

O paciente tem direito a consentir ou recusar a ser submetido à experimentação ou a pesquisa. No caso de impossibilidade de expressar sua vontade, o consentimento deverá ser dado, por escrito, pelos seus familiares e/ou responsáveis.

O paciente tem direito a consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do

tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado.

O paciente tem o direito de revogar o consentimento anterior a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais.

O paciente tem o direito de receber, quando solicitar, toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados.

O paciente tem direito de receber as receitas com o nome genérico do medicamento e não os códigos ou abreviaturas. As receitas devem ser digitadas ou ter caligrafia legível, além da assinatura e do carimbo com o número do registro do respectivo conselho profissional.

O paciente tem direito à segurança e integridade física, respeitados os recursos e procedimentos de segurança estabelecidos as instalações do hospital.

O paciente tem direito de encontrar seu prontuário preenchido corretamente e legível. Esse prontuário deverá conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas.

O paciente tem direito de ser resguardado dos seus segredos, 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 por ele mesmo, possa ser acessado pelo profissional da saúde, por meio de informações obtidas nos históricos do paciente, no exame físico e nos exames laboratoriais e radiológicos.

O paciente tem direito a manter sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade.

Atendendo ao Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), que em seu Artigo 1º dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente – considerando criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos e adolescente a pessoa entre 12 e 18 anos de idade, o Hospital Unimed São Domingos deverá proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsáveis, nos casos de internação de crianças e adolescentes.

Atendendo ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de outubro de 2003), que em seu Artigo 1ª destina-se a regular os direitos assegurados às pessoas com idade superior a 60 anos, o Hospital Unimed São Domingos deverá proporcionar condições adequadas para a permanência em tempo integral de acompanhante, nos casos de internação de idosos.

O paciente tem direito de ter respeitada a sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa.

O paciente tem direito à dignidade e ao respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito.

O paciente tem direito de não ter nenhum órgão retirado do seu corpo sem a sua previa autorização ou do seu responsável legal, nos casos de comprovada incapacidade de manifestação de vontade do paciente.

A política de Direitos dos Pacientes e Familiares está baseada na Lei Estadual nº 10.241, de 17 março de 1999, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços de saúde no Estado de São Paulo; na Lei Federal nº 8.060, de 13 de julho de 1990, que promulga o Estatuto da Criança e do Adolescente; e no Manual de Direitos do Paciente do Governo do Estado de São Paulo.

14. DEVERES DOS PACIENTE

O paciente e/ou o seu responsável legal tem o dever de dar informações precisas, completas e apuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde.

O paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa.

O paciente tem o dever de conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do hospital, por meio do Manual de Internação Hospitalar.

O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição.

O paciente tem o dever de zelar, e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam, pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição para o seu conforto e tratamento.

O paciente tem o dever de participar do seu plano de tratamento e alta hospitalar ou indicar quem possa fazê-lo.

O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, extensiva aos seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

O paciente tem o dever de ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação ou seu atendimento hospitalar, mediante glosa ou situações de conflito com seu plano de saúde, seguradora ou empresa, se comprometendo a negociar diretamente com os mesmos e isentando o Hospital de qualquer responsabilidade.

O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com cordialidade e contribuindo para o conforto e bem-estar de todos.

15. REFERÊNCIAS

Constituição da República Federativa do Brasil
Código Civil Brasileiro (Lei 10.406 de 10.01.2002)
Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8078, de 11.09.1990)
Declaração Universal dos Direitos Humanos
Lei Estadual 10241, 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 8069, de 13.07.1990)
Estatuto do Idoso (Lei 10741, de 01.10.2003)
Secretaria do Estado da Saúde – SP – Direitos do Paciente
Lei nº14.737, de 27/11/2023
Lei Municipal de Catanduva nº 6.377, de 10/04/2023
Hospital Unimed são Domingos.

ANS - n.º 35140-7

Unimed
Catanduva

Hospital Unimed
São Domingos
Catanduva/SP