



MANUAL DO
paciente
HOSPITAL UNIMED

Unimed
Santa Maria/RS



Seja bem-vindo ao Hospital Unimed	01
Unidade de Internação	02
Centro Cirúrgico	03
Serviço de Nutrição e Dietética	04
Equipe Multidisciplinar	06
Hotelaria Hospitalidade é o nosso diferencial	07
Controle de Infecção Hospitalar	08
Segurança do Paciente	10
Direitos e Deveres do Paciente	15
Visitas	18
Alta Hospitalar	20

Seja bem-vindo ao Hospital Unimed



Desejamos que sua estadia aqui seja a mais agradável possível, que sua recuperação seja rápida e, assim, que retorne brevemente às suas atividades habituais.

Garantir que você tenha a melhor assistência médico-assistencial é o principal objetivo da nossa equipe. E a qualidade dos nossos serviços é reconhecida pela Organização Nacional de Acreditação no nível de Excelência (Nível 3).

A seguir, você encontrará informações e orientações sobre o Hospital Unimed, para que possa usufruir de todos os nossos recursos disponíveis.

Unidade de Internação

Temos à sua disposição um sistema diferenciado de hotelaria para garantir conforto e bem-estar. Ao todo, dispomos de 30 leitos que oferecem:



- TV a cabo (horário de uso dos televisores nos leitos até as 22h, para melhor conforto e descanso dos pacientes)
- Internet com conexão Wireless
- Telefone
- Ar-condicionado
- Frigobar
- Dispositivos de checagem com tecnologia beira-leito para maior segurança do paciente
- Atendimento multidisciplinar e individualizado



AO ACOMPANHANTE

- Poltronas confortáveis no quarto
- Sala de estar com copa e banheiro

Centro Cirúrgico



O Centro Cirúrgico possui cinco salas cirúrgicas, sendo quatro delas multifuncionais e uma de uso exclusivo para cirurgias oftalmológicas. Todas as salas contam com instrumentação moderna e alta tecnologia de equipamentos.

Nossa sala de recuperação é um espaço amplo, climatizado e composto de 12 leitos. Nossa maior preocupação é proporcionar um pós-operatório confortável e com todo auxílio necessário ao paciente.

O CME - Centro de Materiais e Esterilização - é referência em qualidade e alto padrão de segurança.

Serviço de Nutrição e Dietética



O Serviço de Nutrição e Dietética produz e distribui alimentos de acordo com a prescrição médica, para que a sua saúde seja recuperada o mais breve possível.

As refeições produzidas seguem os padrões de segurança alimentar previstos pela Anvisa, além de serem nutricionalmente equilibradas. Os pacientes recebem, no mínimo, seis refeições diárias, conforme a dieta prescrita.

Os acompanhantes recebem café da manhã cortesia.

Acompanhantes de pacientes com mais de 60 anos, crianças com menos de 12 anos, adolescentes entre 13 e 17 anos, pessoas com deficiência e pacientes psiquiátricos recebem almoço e jantar gratuitamente.

Horário de distribuição de refeições:

 REFEIÇÃO	 HORÁRIO
Desjejum ou café da manhã	Das 7h30 às 9h
Lanche da manhã	Das 10h às 10h30
Almoço	Das 11h30 às 13h
Lanche da tarde	Das 15h às 16h
Jantar	Das 18h30 às 20h
Ceia	Das 21h às 21h30



REFEIÇÕES EXTERNAS:

- Só é permitido oferecer ao paciente alimentos de fora do Hospital que foram autorizados pelo médico ou nutricionista. A dieta faz parte do tratamento do paciente e não é indicado que haja modificações.

Equipe Multidisciplinar

Disponibilizamos uma equipe multidisciplinar formada por terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas e fonoaudiólogos, dedicada a proporcionar uma assistência ainda mais eficaz ao paciente internado em nossas dependências. Ainda contamos com:



SERVIÇO SOCIAL:

- O setor de serviço social está à disposição para acolher e prestar orientações aos pacientes e familiares sobre seus direitos e deveres, normas e rotinas do Hospital Unimed, bem como fortalecer os vínculos familiares, garantindo proteção, prevenção, recuperação e reabilitação do paciente.



SERVIÇO DE PSICOLOGIA:

- Assistência psicológica ao paciente e seu familiar, mediante solicitação médica ou do paciente em acordo com seu médico, nas repercussões emocionais do estado clínico ao longo de diagnóstico, tratamento e hospitalização.

Hotelaria

Hospitalidade é o nosso diferencial

A limpeza do quarto é realizada diariamente, por uma equipe capacitada, com técnicas e saneantes específicos para estabelecimento de saúde, de acordo com as orientações da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH. Caso seja necessária uma nova limpeza, poderá solicitar junto à equipe de enfermagem.



SUSTENTABILIDADE

- O Hospital Unimed tem a prática da troca de roupas de cama a cada 2 dias, sempre que possível, ou conforme a necessidade do paciente. Não são oferecidas roupas de cama, como edredom ou manta, para os acompanhantes.
- Nossos resíduos são processados através de uma política específica, garantindo a destinação adequada e segura. Nossa estratégia reflete a transição da sociedade para um novo contexto de necessidades sociais, econômicas e ambientais.

Controle de Infecção Hospitalar



O Hospital Unimed dispõe de Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH. Algumas dicas são importantes para garantir a otimização de nosso serviço:

- Higienize suas mãos com água e sabão ou preparação alcoólica sempre que tiver contato com o paciente. A higienização de mãos é a medida individual mais simples e fundamental para prevenir infecções relacionadas à assistência à saúde, visto que as mãos são a principal via de transmissão de microrganismos.
- Evite sentar ou colocar bolsas e sacolas na cama do paciente. Use as poltronas e cadeiras disponíveis nos quartos.

- Evite fazer visitas quando estiver gripado ou com suspeita de alguma infecção.
- Caso seja necessário, solicite à equipe de enfermagem para manusear cateteres, sondas e curativos. Em caso de dúvida, converse com o enfermeiro da unidade.
- É proibido flores e plantas no Hospital.
- Se o paciente estiver em isolamento, peça orientações ao enfermeiro e siga rigorosamente suas instruções.
- A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar está à disposição para o esclarecimento de suas dúvidas. Entre em contato conosco pelo telefone (55) 3028.7408.

Segurança do Paciente



A qualidade dos serviços de saúde é um elemento determinante para assegurar a redução e o controle dos riscos a que o paciente está exposto.

O Núcleo de Segurança do Paciente do Hospital Unimed é composto por uma equipe multiprofissional, que trabalha com base em ações que fazem parte dos padrões internacionais de qualidade e segurança do paciente. Por isso, é importante você ficar atento a algumas recomendações fundamentais para a máxima excelência do seu atendimento:



IDENTIFICAÇÃO CORRETA DO PACIENTE

- Para garantir a segurança do cuidado, é importante que você apresente a sua documentação pessoal atualizada e mantenha a pulseira de identificação até a sua alta. O paciente ou seu acompanhante devem verificar se as informações estão corretas. Certifique-se de que a equipe multiprofissional faça a conferência de sua identificação antes de qualquer atendimento.



USO SEGURO DE MEDICAMENTOS

- Informe à equipe de saúde os seus medicamentos de uso habitual e não se automedique. Durante ou após a administração de medicamentos, informe seu médico ou o profissional de enfermagem caso apresente reações de mal-estar ou desconforto. Em sua alta hospitalar, tenha certeza de que compreendeu todas as orientações sobre os medicamentos e, em caso de dúvidas, procure esclarecê-las com o seu médico ou o farmacêutico.



PREVENÇÃO DO RISCO DE QUEDA

- Alguns pacientes têm maior probabilidade ou risco de sofrer queda devido à idade avançada, dificuldades para locomoção ou estar sob efeito de medicamentos. Por essa razão, medidas devem ser seguidas para prevenir as quedas, como: atentar para as recomendações da equipe de enfermagem, caminhar com auxílio, usar calçados com solado antiderrapante, manter a campainha e seus objetos de uso pessoal próximos à cama, manter a cama com guardas elevadas, entre outras.



PREVENÇÃO DE RISCO DE LESÃO POR PRESSÃO

- Lesão por Pressão (LPP) é uma ferida que aparece na pele, principalmente em locais onde os ossos estão mais expostos. Essa situação frequentemente ocorre em pacientes acamados e que se movimentam pouco, podendo agravar a condição de saúde e aumentando o tempo de internação. Para prevenir, mude de posição sempre que possível e peça ajuda à equipe de enfermagem para que o reposicione a cada duas horas.



COMUNICAÇÃO EFETIVA

- A segurança da assistência é um processo-chave que demanda comunicação entre os profissionais e áreas, devendo ser oportuna, precisa, completa e compreendida por todos.



CIRURGIA SEGURA

- No Centro Cirúrgico, serão realizadas algumas checagens de segurança. O checklist cirúrgico é um conjunto de ações aplicadas nas diversas fases que envolvem um procedimento cirúrgico, desde o agendamento até o período pós-operatório, para garantir o local correto, o procedimento correto e a cirurgia no paciente correto.



CÓDIGO ROSA

- O Hospital tem institucionalizado o Código Rosa. O mesmo preconiza padronizar o atendimento rápido em casos emergenciais que coloquem em risco a saúde e segurança da criança que se encontra nas dependências do Hospital Unimed, em situações de suspeita ou rapto de criança.



BRIGADA DE INCÊNDIO

- Atualmente o Hospital Unimed conta com uma equipe de Brigadistas de Incêndio, em cumprimento à RT CBMRS N.º15 - PARTE 01, divididos entre os andares.
- Os colaboradores Brigadistas recebem treinamento anual, com conteúdo referente a combate a incêndio e Primeiros Socorros, teoria e prática.

Direitos e Deveres do Paciente



DIREITOS

- Ser tratado com dignidade e respeito;
- Receber um atendimento humano, atencioso, respeitoso, sem preconceito de origem, raça, credo, sexo, cor, idade, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito;
- Ser identificado pelo nome e sobrenome e não pelo nome de sua doença;
- Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for, total ou parcialmente;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados;

- Ter assegurada a preservação de sua imagem, identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais independentemente de seu estado de consciência;
- Ser esclarecido sobre os riscos, benefícios e alternativas do tratamento e/ou procedimento que será submetido;
- Solicitar uma segunda opinião em relação a seu diagnóstico ou tratamento e, se desejar, substituição do médico responsável pelo seu atendimento;
- Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública;
- Receber visita de amigos e familiares em horários que não comprometam as atividades dos profissionais que atuam no serviço, de acordo com as normas da Instituição;
- Receber assistência emocional, moral e religiosa;
- Receber cópia de seu prontuário, se solicitado, de acordo com a legislação vigente;
- Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável ao seu lado;

- Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário;
- Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

DEVERES

- Definir médico responsável pelo seu tratamento durante o período da internação;
- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à saúde;
- Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados;
- Respeitar as normas e regulamentos do Hospital Unimed;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, e contribuindo no controle de ruídos;
- Respeitar a proibição de fumar e ingerir bebida alcoólica nas dependências do hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

Visitas

Horário

DIARIAMENTE

Das 10h às 11h, das 15h às 16h e das 20h às 21h.

Locais de entradas e saídas

SEGUNDA A SEXTA

Das 6h às 19h

Barão do Triunfo, 862 (subsolo)

A partir das 19h

Venâncio Aires, 1078 (1º andar)

SÁBADO

Das 6h às 13h

Barão do Triunfo, 862 (subsolo)

Após às 13h

Venâncio Aires, 1078 (1º andar)

DOMINGOS E FERIADOS

Entrada somente pela Venâncio Aires (1º andar)

**Estacionamento:**

Para sua comodidade, oferecemos estacionamento junto à entrada da Barão do Triunfo, nos horários de funcionamento desta.

**ATENÇÃO!**

Todos os visitantes devem se identificar na recepção. O acompanhante deverá permanecer com a etiqueta de identificação durante sua permanência no Hospital e esta deverá ser entregue no momento da saída.

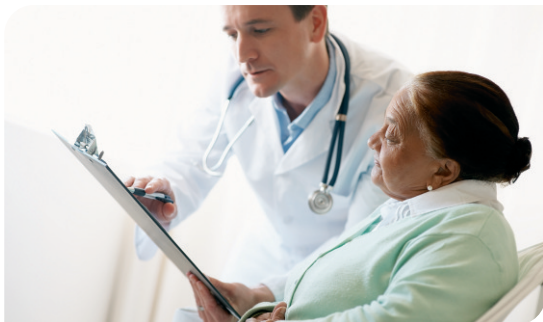
É importante lembrar que o bem-estar do paciente é a nossa prioridade. E para garantir a sua boa recuperação, repouso e tranquilidade, é autorizado apenas um visitante por vez.

Lembramos também alguns cuidados necessários ao visitante:

- Higienize as mãos com água e sabão ou preparação alcoólica.

- Crianças menores de 12 anos não devem visitar os pacientes (salvo situações pontuais, como casos de cuidados paliativos).
- O acompanhante é o único que pode permanecer no quarto fora do horário de visitas.
- Se ocorrer algum derramamento acidental de líquidos ou outros materiais, informe a equipe de limpeza.
- Para segurança contra incêndio, não tampe ou obstrua extintores ou saídas de emergência.
- Respeite as áreas de acesso restrito.
- Cuide e preserve as paredes, pinturas e patrimônios.
- Se possível, não se encoste ou apoie nas paredes.
- Não fixe itens sem autorização.
- Atente para o cuidado com objetos transportados.

Alta Hospitalar



No momento em que o médico lhe comunicar a alta, inicia-se um processo que prepara sua saída do Hospital. Seu médico assistente deverá informar à equipe de Enfermagem e ainda poderá prescrever alguns procedimentos e cuidados a serem realizados antes de deixar o leito.

O paciente/familiar, após a alta médica, terá até 1 hora para sair do Hospital, exceto haja alguma intercorrência. O setor responsável pelo acompanhamento desse tempo é a Unidade de Internação.

Nas internações particulares, após a sinalização da alta médica, o enfermeiro responsável informará aos setores interessados e setor financeiro para a quitação das faturas em aberto. Após, o paciente será liberado.

Em situações especiais, o fechamento da conta será realizado em horário comercial.

Lembramos que o paciente só será liberado com a presença de um familiar/acompanhante, bem como os pacientes internados e ambulatoriais* deverão ser conduzidos até a saída por um profissional da enfermagem.

*exceto os pacientes que realizaram anestesia local.

Unimed
Santa Maria/RS