

# Manual do Paciente e Acompanhante

Orientações  
Direitos e Deveres



ANS: 36.194/1

**HUT - Hospital Unimed Tatuí**  
Dr. José Francisco Mendes de Almeida - Dr Kiko

**Unimed**   
Tatuí



ATENDIMENTO  
PROMPT SERVICE

ALA CANÇÃO



“ Como um pássaro  
cantando na chuva,  
deixe **memórias agradáveis**  
sobreviverem  
em **tempos de tristeza.**”

Robert Louis Stevenson





## Seja bem-vindo

O **HUT - Hospital Unimed Tatuí "Dr. José Francisco Mendes de Almeida - Dr Kiko"** agradece a sua preferência por nossos serviços.

Esperamos que sua estadia em nossas dependências seja rápida e tranquila. Queremos que saiba que iremos atendê-lo com o que há de melhor em tecnologia médica, técnicas e principalmente oferecendo todo o cuidado de maneira humana e calorosa.

Em caso de dificuldade ou problemas, oriente-se com a gerência de enfermagem.

Neste manual você encontrará informações importantes, procedimentos e recomendações necessárias para assegurar conforto e tranquilidade durante sua permanência conosco.

A nossa vocação é cuidar de pessoas.

**Unimed Tatuí**  
**Cuidar de você. Esse é o plano.**



## Índice

**5**

INFORMAÇÕES GERAIS

**8**

ORIENTAÇÃO AOS PACIENTES

**12**

INTERNAÇÃO

**16**

VISITAS E ACOMPANHAMENTOS

**19**

SETOR DE NUTRIÇÃO

**21**

HOTELARIA HOSPITALAR

**23**

ALTA DOS PACIENTES

**25**

NORMAS DO HOSPITAL

**28**

SEGURANÇA DO PACIENTE

**31**

APOIO AO PACIENTE

**35**

PROTEÇÃO DE DADOS

**37**

DIREITOS E DEVERES



## Informações Gerais

## Informações Gerais

**Para garantir uma estadia segura e confortável,** é importante que pacientes e familiares sigam as orientações exigidas pelo HUT (Hospital Unimed Tatuí). **O HUT atende exclusivamente aos pacientes particulares e conveniados.**

- A voltagem do hospital é bivolt, sendo as tomadas brancas 127v e as vermelhas 220v;
- Não é permitida visitas entre pacientes;
- Não trazer pertences pessoais tais como: relógios, brincos, pulseiras etc;
- Não fazer barulho, não falar em voz alta e ser discreto;
- Não fumar nas dependências internas e externas do hospital;
- É expressamente proibido sentar na cama do paciente;
- Não entrar nas salas de serviços, postos de enfermagem, copas e áreas exclusivas de serviços;
- Proibido trazer alimentos para o paciente, sem autorização do médico ou da nutricionista;
- Não manipular equipamentos hospitalares;
- Não lavar e estender roupas nos aposentos e janelas;
- Proibido trazer ao hospital bebidas alcoólicas sob qualquer pretexto;
- **Atender às orientações dos profissionais de saúde;**
- Para segurança dos pacientes é obrigatório identificar-se no setor de recepção onde será fornecido o Crachá que será utilizado nas dependências do hospital e devolvido na saída;
- Os familiares ou visitantes não deverão permanecer nos corredores do Centro Cirúrgico e da UTI, devendo aguardar na sala de espera;
- Não será permitido aos visitantes entrar no hospital com trajes impróprios (shorts, sem camisa, minissaia, roupas transparentes, regatas para homens);
- Proibido colocar objetos de uso pessoal no leito do paciente;
- Não sentar no leito ao lado mesmo que esteja vazio;
- Não será permitida a entrada de visitantes portando qualquer tipo de arma (branca ou de fogo);
- O HUT, quando julgar necessário, poderá solicitar a presença de um acompanhante em tempo integral;
- Manter as persianas e vidros do quarto sempre fechadas.
- **O Hospital não se responsabiliza por valores, jóias ou objetos deixados nas acomodações pelos pacientes e acompanhantes;**

- Visitantes maiores de 03 a 12 anos deverão apresentar documento de identidade;
- Não trazer colchonetes, cadeiras de praia e afins;
- **Proibido filmagens e fotos dentro do hospital**, exceto quando autorizado pela administração do Hospital Unimed Tatuí;
- O acesso de visitantes e acompanhantes serão autorizadas através de crachás fornecidos pela recepção do setor de internação. Não será permitida a entrada sem a devida identificação e autorização. O crachá deverá ser devolvido na saída;
- Antes de entrar em contato com o paciente utilize o lavabo na entrada dos quartos para realizar a higienização das mãos, ou utilize o álcool gel disponível nos corredores do Hospital;
- Não será permitido utilizar os telefones dos postos de enfermagem, das recepções, do setor de informações e da central telefônica;
- **Uso de máscaras é obrigatório.**

**Nota:** Qualquer esclarecimento entrar em contato com a Recepção da Administração do HUT – Hospital Da Unimed Tatuí, através do telefone (15) 3451.1111





**Orientação aos pacientes e familiares**

# Orientação aos pacientes e familiares

Leia com atenção as orientações a seguir. Elas serão de grande utilidade antes e durante a permanência de internos no HUT.

## **1. Entrada no Hospital**

Para que a internação seja concretizada, o responsável pelo paciente deverá apresentar toda a documentação necessária e assinar o Termo de Responsabilidade.

O Termo de Responsabilidade é um documento resumido no qual são definidos os compromissos das partes, Hospital, paciente e/ou responsável pelo paciente quanto às normas do Hospital e as responsabilidades de natureza financeira.

## **2. Documentos necessários para internação**

### *Pacientes de convênio Local:*

- Pedido de internação (Formulário Padronizado);
- CPF e RG do paciente e do responsável maior de 21 anos;
- Carteirinha do Convênio.

### *Pacientes de convênio intercâmbio:*

- Pedido de internação (Formulário Padronizado);
- CPF e RG do paciente e do responsável maior de 21 anos;
- Carteirinha do Convênio;

### *Pacientes particulares:*

- Pedido de internação;
- CPF e RG do paciente e do responsável maior de 21 anos.

## **3- Internação de menores de 18 anos**

É assegurado, às crianças e adolescentes menores de 18 (dezoito) anos, o acompanhamento de 01 (um) responsável, mesmo para internação em enfermaria.

## **4- Internação de Idoso**

É assegurado, aos pacientes com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, o acompanhamento de 01 (um) responsável, mesmo para internação em enfermaria.

## **5. Acomodações**

Garantimos as acomodações de acordo com seu convênio. A opção por acomodações superiores às de direito, implicará na necessidade de pagamento da diferença dos aposentos e honorários médicos.

## **6. Carências**

As carências estabelecidas pelos Convênios serão observadas e obedecidas.

Desta forma, dentro do período de carência, as internações assumirão caráter particular e os honorários médicos serão negociados entre o paciente ou responsável e o médico.

## **7. Transferência para outro hospital**

A transferência para outro hospital, por desejo do próprio paciente ou dos familiares, somente ocorrerá mediante a liberação do médico. A transferência deverá ser acompanhada pelo gestor de Atendimento.

## **8. Transferência interna**

Sempre que o paciente necessitar de transferência para UTI, o leito por ele ocupado deverá ser liberado. Ao receber alta da UTI, o paciente terá à disposição um novo leito.

## **9. Informações médicas sobre o paciente**

As informações médicas da UTI adulto será divulgado sempre a partir das 15hs durante o primeiro horário de visita que se encerra as 15:30hs. Será permitida a entrada de dois acompanhantes no quarto do paciente.

## **10. Assistência médica e de enfermagem**

Nossa equipe de enfermagem somente executará as prescrições feitas pelos médicos responsáveis ou de seus assistentes autorizados;

Não será permitida a interferência de acompanhantes e visitas na assistência ao paciente durante sua permanência neste Hospital.

## **11. Contas dos pacientes particulares**

O paciente deixará o Hospital quando autorizado por alta do seu médico responsável e de posse do impresso de confirmação de alta, entregue pela enfermagem, após a quitação das contas, se houver.

- **As contas poderão ser pagas na tesouraria, das 8h às 17h**, de segunda a sexta-feira, antes da liberação final. Após este horário, nos finais de semana e feriados, procurar a recepção de internação;
- O Hospital Unimed Tatuí se reserva o direito de cobrar os danos causados em seu patrimônio pelo paciente, seus acompanhantes e visitantes.

## 12. Estacionamento

- O Hospital conta com estacionamento aberto das 7h00 às 21h00 . Por 15 minutos a permanência é gratuita, após este período, serão cobradas as horas excedentes;
- Para pernoite ou longa permanência do veículo no estacionamento, o proprietário deverá verificar no estacionamento tabela com valor diferenciado.

## 13. Procedimento de entrada e saída

- Para ter o acesso ao Hospital liberado, as visitas e acompanhantes devem se apresentar na Recepção Principal, onde farão um cadastro com foto ou a confirmação da identidade, caso já sejam cadastrados. Após passarem por este procedimento, receberão uma etiqueta de identificação, que deve ser colada em local visível;
- 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 Principal. Após passar na catraca, entregue sua etiqueta de identificação para o segurança.





**Internação**

## Procedimento de Internação

- **Pacientes cirúrgicos e/ou de exames de diagnóstico por imagem:** O serviço de pré-internação do Hospital Unimed Tatuí 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 a recepção de internação do HUT pelo telefone: (15) 3451-1111



**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);

\*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 pode ser **desmarcada** caso os documentos listados acima não sejam apresentados.
- No dia do procedimento e/ou internação, leve para o hospital os nomes dos medicamentos utilizados em casa.

## 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.

**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 Laboratoriais e eletrocardiograma; 6 horas para raio-X com laudo, ultrassonografia E tomografia e 12 horas para ressonância magnética.



## Cirurgias (Centro Cirúrgico/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 anesthesiologista.
- Pacientes ambulatoriais (que não necessitam de internação) são liberados da sala de recuperação anestésica para casa somente com a presença de um acompanhante.
- No momento da alta hospitalar, o paciente deve conferir a entrega de seus exames, receituário e orientações.



## Pacientes idosos e menores de idade

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

## 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 caderneta de saúde com todos os dados do nascimento e a Declaração de Nascido Vivo (DNV), para realização do registro de nascimento.

## CDI - 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 para retirar o seu exame, através do Protocolo de Atendimento preenchido na realização do mesmo.





# Visitas e Acompanhamentos

# Visitas e acompanhamentos

As visitas serão liberadas obedecendo aos seguintes horários e critérios

## APARTAMENTOS

SETOR	HORÁRIO	ACOMPANHANTES	VISITANTES
Todos	08h00 às 20h00	1 pessoa período integral	Uma pessoa/vez

**Nota:** A troca de acompanhante poderá ser feita durante o período das 8h00 às 20h30.

## QUARTOS COLETIVOS

SETOR	HORÁRIO	ACOMPANHANTES	VISITANTES
Posto 1	14h00 às 15h00 19h30 às 20h30	1 pessoa período <i>(para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos)</i>	1 pessoa/vez <i>Limitados a 2 pessoas</i>
Posto 2	15h00 às 16h00 20h00 às 21h00	1 pessoa período <i>(para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos)</i>	1 pessoa/vez <i>Limitados a 2 pessoas</i>

**Nota:** A troca de acompanhantes para pacientes menores de 18 anos e maiores de 60 anos, internados em quartos coletivos, será autorizada nos seguintes horários: manhã: 7h00 e noite: 19h00.

## UTI ADULTO

SETOR	HORÁRIO	ACOMPANHANTES	VISITANTES
	14h30 às 15h00	Não permitido	<b>1 pessoa/vez</b> <i>Limitados a 2 pessoas (Boletim médico)</i>
	20h30 às 21h00	Não permitido	<b>1 pessoa/vez</b> <i>Limitados a 2 pessoas</i>

## UTI NEONATAL

## UTI PEDIÁTRICO

SETOR	HORÁRIO	ACOMPANHANTES	VISITANTES
	11h00 às 11h30	Não permitido	<b>Somente os pais</b> <i>(Boletim médico)</i>
	15h00 às 15h30	Não permitido	<b>Somente os pais</b>
	20h00 às 20h30	Não permitido	<b>Somente os pais</b>

## VISITA INFANTIL (MÃE NA MATERNIDADE)

SETOR	HORÁRIO	ACOMPANHANTES	VISITANTES
	14h00 às 15h00	Não permitido	<b>Somente filhos de 3 a 12 anos</b> <i>(apresentação RG)</i>

### Observação:

Para a internação na Maternidade orientamos que a paciente siga as orientações do seu médico quanto as necessidades e traga até o hospital: Absorvente higiênico, roupas e acessórios de uso pessoal, fraldas



**Setor de Nutrição e Dietética**

# Setor de Nutrição e Dietética

## REFEIÇÃO: PACIENTES E ACOMPANHANTES

A alimentação dos pacientes internados segue a orientação do Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Unimed Tatuí.

- Acompanhantes de pacientes 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;
- O almoço e jantar para 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. As refeições podem permanecer por uma hora no quarto, sendo recolhidas após este período.
- Não é permitido usar as dependências da copa para preparo ou aquecimento de alimentos.

## HORÁRIOS DAS REFEIÇÕES

Café da manhã	7h
Almoço	11h30
Lanche tarde	15h
Jantar	18h
Ceia	21h

Os regimes dietéticos dos pacientes serão prescritos pelo médico assistente e pela nutricionista.



**Hotelaria Hospitalar**

# Hotelaria Hospitalar

O serviço de Hotelaria do HUT procura oferecer uma estadia mais acolhedora ao paciente, lhe proporcionando um ambiente com segurança e conforto.

## Exoval do paciente e acompanhante

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

QUARTOS PRIVATIVOS, ISOLAMENTOS OU COLETIVOS		
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

Legenda:



Item fornecido pelo hospital



Item não fornecido pelo hospital. O paciente/acompanhante deve trazer de casa.



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

## Limpeza dos quartos

A higienização de todos os quartos é realizada diariamente, duas vezes ao dia. Um check list fica Disponível no local para confirmar a higienização.



**Alta do Paciente**

# Alta do Paciente

Estando o paciente em condições de alta, segundo critério médico, o mesmo formalizará o pedido junto à enfermagem, registrando no prontuário a alta clínica. A enfermagem procederá ao check out, certificando-se que não foram esquecidos quaisquer objetos, verifica se há débitos pendentes no sistema.

## PARA CONTAS DE BENEFICIÁRIOS E PARTICULARES

- Caso o sistema acuse débitos, o acompanhante responsável será orientado a se dirigir ao setor financeiro do hospital para os devidos acertos;
- Após acerto o caixa libera a nota fiscal;
- O acompanhante responsável se apresentara a Enfermagem responsável que liberará a saída no sistema.

## FINALIZAÇÃO DA ALTA

O paciente e responsável serão conduzidos pela enfermagem até a saída de controle do HUT.

### ALERTA IMPORTANTE:



O Hospital Unimed Tatuí informa que todos os contatos para pagamentos de procedimentos **são realizados pessoalmente pela nossa equipe**, nunca por telefone ou e-mail.

Em caso de recebimento de ligações ou e-mails com tais conteúdos, favor entrar em contato imediato com o HUT para esclarecimentos (telefone 3451-1111) e, caso necessário, informar a autoridade policial do ocorrido.



# Normas do Hospital

# Normas do Hospital



Visitas são permitidas **somente nos horários estabelecidos**. (Consulte a página 12 e 13).



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 podem fazer o registro de fotos no HUT.



**Lave as 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.



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.



Não é permitida a **entrega de flores** dentro do hospital, conforme normas da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar



É **proibido fumar** no Hospital. 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 álcool é utilizado para desinfecção dos equipamentos antes da administração da medicação endovenosa (nas veias).



**Etiqueta da tosse:** se estiver resfriado evite visitar pacientes e ao 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** para evitar a entrada de insetos.



**Segurança do Paciente**

# Segurança do Paciente

O Hospital Unimed Tatuí tem como prioridade absoluta a qualidade e a segurança de seus serviços, fundamentada na missão, visão e valores da instituição.



## 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 laranja devem seguir as orientações fornecidas pela enfermagem no momento da admissão.

## **Identificação dos principais riscos:**

Um informativo é disponibilizado na cabeceira da cama com os riscos assistenciais referentes ao paciente. Essas orientações devem ser seguidas para evitá-los.

## **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 prescritos 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.





**Apoio ao Paciente**

### Psicologia Hospitalar

O Serviço de Psicologia Hospitalar trata dos aspectos psicológicos em torno do adoecimento, auxiliando os pacientes e familiares a lidarem com os momentos vivenciados por meio da escuta, acolhimento e suporte emocional.

Nas UTIs (Adulta e Neonatal) a avaliação psicológica faz parte da rotina conforme necessidade de todos os pacientes internados.

#### Horário de atendimento:

**Segunda a sexta**

8h às 17h00



## Serviço Social

O Serviço Social do HUT tem como objetivo proporcionar um atendimento diferenciado ao paciente, familiar ou cuidador, a partir da identificação de suas necessidades, sejam elas de que natureza forem, e estejam afetando o cliente: econômica, médica, educativa, de tensão ou “stress” psíquico, social e físico, orientando, informando, atuando como mediador, facilitador e canalizador entre a instituição e o cliente.

### Horário de atendimento:

Segunda a sexta | 8h às 12h30 e das 13h30 às 17h

## Fisioterapia e fonoaudiologia

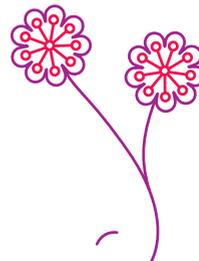
O Hospitalar Unimed Tatuí possui serviços de fisioterapia (fisiomotora e fisiorespiratória) e de fonoaudiologia para os setores de internação e UTIs. Os serviços são disponibilizados conforme solicitação médica.

## Assistência religiosa

O HUT possui uma **capela ecumênica**, 24 horas e aberta aos pacientes e acompanhantes

Visitas religiosas só são permitidas com autorização prévia pelo paciente ou familiar, que deverá acompanhar o religioso. As visitas devem respeitar o horário de funcionamento dos setores.

Para mais informações ou se precisar contatar um líder religioso, entre em contato Com setor de Serviço Social, pelo telefone 3441-1111



## Prontuário médico e exames

–O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) do Hospital Unimed Tatuí (hut) é responsável pelo arquivamento e rastreabilidade dos prontuários médicos e fichas ambulatoriais. Desta maneira, é possível que **paciente e/ou pessoas previamente autorizadas\*** possam ter acesso aos documentos e fichas de atendimento dos pacientes internados no hut. 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 de quem é direito e conforme as normas do CRM e HUT\*;
- prazo de entrega de 7 (sete) dias úteis;
- cada cópia é cobrada;
- a solicitação de cópia pode ser feita por telefone (15 3451-1111), email ([lideratendimento@unimedtatui.com.br](mailto:lideratendimento@unimedtatui.com.br)) ou pessoalmente na Recepção de Internação.

#### Cópia do atendimento realizado no Pronto Atendimento

- entregues no ato do pedido.

#### Segunda via de atestado médico

- entregue após aval da direção clínica 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 realizados no HUT.



### Horário de atendimento:

Segunda a sexta

8h às 12h

**\* Obs.:** O prontuário será disponibilizado apenas para o paciente ou representante legal devidamente habilitado (no caso de paciente incapaz).



# Proteção de Dados

# Proteção de Dados

## Lei Geral de Proteção de Dados, Pessoas e os dados dos pacientes

Os pacientes enquanto titulares de dados pessoais possuem os seguintes direitos:

### - Confirmar que a entidade utiliza seus dados pessoais;

- Acessar os dados pessoais que a entidade possa possuir do paciente;
- Solicitar que os dados desnecessários, utilizados em excesso ou ilícitos sejam anonimizados, bloqueados ou eliminados;
- Requerer a portabilidade de seus dados pessoais, ou seja, que os dados sejam transferidos para outras entidades. Por exemplo, a portabilidade dos dados pessoais do paciente de um hospital para outro;
- Solicitar a eliminação dos dados pessoais que tenham sido utilizados, após a entidade colher o seu consentimento;
- Caso a entidade compartilhe dados pessoais com outras entidades, o titular poderá solicitar informações a respeito desse compartilhamento;
- Revogar seu consentimento, ou seja, o paciente poderá a qualquer momento solicitar o cancelamento de seu consentimento para uma entidade (hospitais, clínicas etc.);
- **Ser informado sobre a possibilidade de não fornecer consentimento em determinada atividade e quais são as consequências negativas desta escolha.**





# Direitos e Deveres

## DIREITOS

- **Receber atendimento digno**, humanizado, atencioso, respeitoso e sem qualquer forma de discriminação, além de auxílio adequado e oportuno às suas necessidades;
- Ser identificado pelo seu nome completo e correto;
- Ter seus valores e crenças respeitados dentro dos preceitos legais;
- Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa;
- **Ter sua privacidade, individualidade e segurança asseguradas** em qualquer momento do atendimento, bem como proteção específica em casos de vulnerabilidade;
- Ter acessibilidade a todos os ambientes destinados ao paciente, nos casos de deficiência física;
- Saber o nome, a categoria profissional e o cargo de quem está prestando a assistência;
- Poder identificar os profissionais da instituição por meio de uniformes e/ou crachás legíveis;
- Ter assegurada a preservação de sua imagem e identidade, **além da confidencialidade de suas informações**;
- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis a respeito do seu diagnóstico e tratamento;
- Receber do médico de sua escolha e dos demais membros da equipe multiprofissional, em qualquer fase de tratamento, informações verbais e, quando requisitados, relatórios explicativos por escrito sobre o seu diagnóstico e tratamento;
- **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 e descrição dos procedimentos realizados;
- Restringir o acesso ao seu prontuário e às informações sobre seu tratamento, ressalvados os casos de informações compartilhadas com os profissionais a cargo de sua assistência, com as operadoras de planos de saúde e os acessos necessários para auditoria de qualidade dos atendimentos;
- Solicitar cópia de seu prontuário a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente;
- Autorizar formalmente um representante ou familiar a ter acesso às informações de seu tratamento;
- Alterar, a qualquer momento de seu tratamento, quaisquer informações que tenham sido anteriormente relatadas;
- Solicitar esclarecimentos sobre documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento para uma opção consciente;
- Disponibilizar informações completas sobre seu histórico de saúde, procedimentos cirúrgicos realizados, problemas de saúde vivenciados, utilização de medicamentos ou quaisquer outras substâncias;

- **Buscar segunda opinião em relação a seu diagnóstico ou tratamento** e, se desejar, substituir o médico responsável pelo seu atendimento;
- Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado na continuidade do tratamento em domicílio;
- Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação sobre procedimentos, diagnósticos, planos terapêuticos e avaliações clínicas realizadas;
- Receber o adequado tratamento para minimizar a dor, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis;
- Receber, quando solicitada, toda e qualquer informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados, sua origem e prazo de validade;
- Estar acompanhado, se assim o desejar, durante o tratamento, por pessoa por ele indicada, assim como indicar formalmente um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do seu tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
- **Exigir que a instituição cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção;**
- Expressar suas preocupações e queixas para a instituição, através dos meios de comunicação disponíveis, e receber as informações e esclarecimentos pertinentes;
- Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, exames, medicações e outros procedimentos médicos;
- Receber receitas com letra legível;
- Quando recomendado o encaminhamento a outra unidade de saúde, o paciente tem direito a receber relatório médico com o resumo da sua condição de saúde, possíveis diagnósticos, tratamentos realizados e breve histórico clínico;
- **Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviço**, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis;
- Zelar e responsabilizar-se pelo patrimônio da instituição colocado a sua disposição;
- **Respeitar a proibição ao consumo de fumo**, derivados do tabaco e bebidas alcoólicas nas dependências da instituição, proibição esta extensiva aos acompanhantes;
- Responsabilizar-se pelos seus objetos de valor trazidos para a instituição.
- **Disponibilizar informações completas sobre seu histórico de saúde**, procedimentos cirúrgicos realizados, problemas de saúde vivenciados, utilização de medicamentos ou quaisquer outras substâncias.

## Deveres

### **DEVERES**

- Expressar se entendeu as informações recebidas e fazer perguntas em caso de dúvidas.
- Seguir as recomendações do médico e de toda a equipe multidisciplinar que lhe assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância;
- Responsabilizar-se quando da recusa de tratamento;
- Comunicar à clínica caso haja alguma impossibilidade de comparecer na data agendada para realização de consultas, retornos e procedimentos;
- Honrar seu compromisso financeiro com a instituição, saldando ou fazendo saldar as despesas incorridas;
- Efetuar o pagamento dos procedimentos não custeados pelas Operadoras de Planos Privados à Saúde, independentemente do motivo, ou sem cobertura contratual;
- Indicar o responsável financeiro por seu atendimento, ressalvados os casos de urgência e emergência.









**HUT - Hospital Unimed Tatuí**

Dr. José Francisco Mendes de Almeida - Dr. Kiko

Rua Cel. Lúcio Seabra, 645 - Tatuí - SP

Telefone: (15) 3451.1111

**[ouvidoria@unimedtatui.com.br](mailto:ouvidoria@unimedtatui.com.br)**