

CARTILHA DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE E SEUS FAMILIARES

Direitos | Deveres | Regras Institucionais | Segurança do Paciente

Rev. 03/2024

HOSPITAL

Unimed 
Regional Jaú

DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- 1 Ser sempre tratado com dignidade e respeito.
- 2 Receber um atendimento humano, atencioso e sem preconceitos de origem, credo, sexo, orientação sexual, cor, idade e diagnóstico ou quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam na Instituição. Os cuidados devem ser prestados, pelas equipes, de modo a respeitar a dignidade e a autoestima do paciente.
- 3 Ser identificado pelo nome ou nome social.
- 4 Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade.
- 5 Ter assegurado a preservação de sua imagem e identidade e o respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.
- 6 Ter conhecimento das normas e regulamentos da Instituição por meio da Cartilha de Segurança do Paciente.
- 7 Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários apresentados para assinar, de forma a permitir sua compreensão e entendimento.
- 8 Receber auxílio adequado e oportuno, de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar, por profissional habilitado.
- 9 Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência na Instituição por meio de crachá com foto, nome e setor.
- 10 Receber do médico e dos demais membros da equipe multidisciplinar responsáveis pela sua assistência informações verbais e, quando possível, relatório explicativo por escrito, claro e legível, identificado com o nome, assinatura e número de registro profissional.
- 11 Ser esclarecido sobre riscos, benefícios e alternativas do tratamento e procedimentos a que será submetido.
- 12 Solicitar segunda opinião em relação ao seu diagnóstico ou tratamento, se desejar.
- 13 Consentir ou recusar — de forma livre, voluntária e esclarecida, após ter recebido adequada informação — procedimentos diagnósticos, terapêuticos e avaliações clínicas a serem realizados, bem como revogar, desde que não haja risco de morte, qualquer consentimento que tenha dado anteriormente.
- 14 As cópias de exames e de prontuários do paciente podem ser solicitadas através



da Central de Relacionamento, de segunda a sábado, das 07h às 19h, no telefone 0800 010 5333.

15 Receber informação sobre os medicamentos, hemoderivados, dietas e suplementos que lhe serão administrados.

16 Expressar suas preocupações e queixas para a Direção da Instituição, por meio do Serviço Social, e receber as informações e esclarecimentos pertinentes.

17 Ter livre acesso a procedimento diag-

nóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médico responsável.

18 Ter resguardada a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, sob a manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete risco a terceiros ou à saúde pública, compreendendo as informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.

19 Ser informado, orientado e, se neces-

sário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado.

20 Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e outros procedimentos.

21 Receber visitas de amigos e parentes conforme a política estabelecida de horários e critérios determinados pelo hospital.

22 Receber assistência emocional, moral e religiosa.

23 Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se referem a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida.

24 Ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou de seu responsável legal.

25 Situações especiais:

25.1 Sendo adolescente (faixa entre 12 e 18 anos), desde que identificado como capaz de compreender seu problema e de conduzir-se por seus próprios meios, ser atendido, se o desejar, sem acompanhante em consultas e outros atendimentos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade e quanto ao acesso a recursos

diagnósticos e terapêuticos. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, serão necessários a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis, devendo essa quebra de sigilo profissional ser informada e justificada previamente ao adolescente.

28.2 Sendo criança ou adolescente:

◆ Ter a mãe e/ou o pai considerados defensores dos seus interesses, participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando existir determinação judicial em contrário.

25.3 Sendo recém-nascido:

◆ Não ser separado de sua mãe ao nascer, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais;

◆ Receber aleitamento materno exclusivo, salvo quando isso representar risco à saúde da mãe ou do recém-nascido.

25.4 Sendo idoso, obter o cumprimento do disposto nos artigos 16 a 18, do “Estatuto do Idoso” – direito a acompanhante, opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por profissionais treinados e capacitados para o atendimento de suas necessidades.



DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

- 1 Tomar ciência das condições para admissão de pacientes nesta Instituição.
- 2 Designar médico responsável pelo seu tratamento durante o período da internação, sabendo que este médico terá acesso total ao seu prontuário, inclusive atendimentos anteriores, exames diagnósticos e procedimentos realizados na Instituição.
- 3 Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados à sua saúde.
- 4 Notificar as mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento e cuidados.
- 5 Procurar obter todos os esclarecimentos necessários para a compreensão dos procedimentos e tratamentos realizados e propostos; confirmar o entendimento sobre os procedimentos e tratamentos realizados e propostos.
- 6 Conhecer e respeitar as normas e regulamentos da Instituição.
- 7 Seguir as instruções recomendadas pela equipe multidisciplinar que o assiste, respondendo pelas consequências de sua não observância.
- 8 Indicar o responsável financeiro por seu atendimento médico-hospitalar, e no caso de estar recebendo cobertura da fonte pagadora:
 - 8.1 Conhecer e dar conhecimento ao Hospital e ao seu médico da extensão da cobertura financeira de seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como as possíveis restrições;

8.2 Notificar ao Hospital e ao seu médico titular sobre as mudanças inesperadas na cobertura do seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, assim como outras restrições;

8.3 Ser responsável por toda e qualquer despesa incorrida durante a internação do paciente ou seu atendimento ambulatorial, mediante glosas ou situações de conflito com seu Plano de Saúde, Seguradora ou Empresa, comprometendo-se a negociar diretamente com estes e isentando o Hospital de qualquer responsabilidade.

9 Respeitar os direitos dos demais pacientes, funcionários e prestadores de serviço da Instituição, tratando-os com civilidade e cortesia, contribuindo no controle de ruídos, número e comportamentos de seus visitantes.

10 Não fumar no Hospital e nas unidades e serviços assistenciais, incluindo áreas de circulação pública, restaurantes, escadas, banheiros, pátios internos, estacionamentos e qualquer outro lugar coberto ou aberto, inclusive dentro de veículos nas proximidades das entradas imediatas dos edifícios.

11 Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da Instituição colocadas à sua disposição visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar.

12 Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar quando o processo ou tratamento for dado como finalizado, pelos profissionais envolvidos, quando todos os recursos disponíveis no Hospital para atender às necessidades dos pacientes e da família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do Hospital, se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente. O prazo para liberação do leito após a alta é de 1h para pacientes residentes na cidade de Jaú e de 2h para pacientes de outras cidades. O transporte é de responsabilidade do paciente e/ou de seus responsáveis, salvos os casos em que o paciente for acamado ou esteja em uso de oxigênio.

13 Tratando-se de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente acima relacionado deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.

14 É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco iminente de morte e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.

15 Todos os direitos e deveres estão de acordo com a legislação brasileira.

HORÁRIO DE VISITAS

INTERNAÇÃO CLÍNICA / CIRÚRGICA	UTI I e UTI II ADULTO	MATERNAL INFANTIL	UTI NEONATAL E PEDIÁTRICA
QUARTO COLETIVO OU APARTAMENTO			
Das 15h30 às 16h30 Troca de Acompanhante: - às 07h - às 15h30 - às 19h Um acompanhante para menores de 18 e maiores de 60 anos, independente do gênero.	Com boletim médico: Das 15h00 às 15h30 Todos os dias, dois visitantes (adulto) sem rodízio.	Das 15h30 às 16h30 Permanência de apenas 01 acompanhante para crianças ou puérperas. Troca de Acompanhante: - às 07h - às 15h30 - às 19h	Visita dos genitores: Das 15h00 às 15h30 visita dos avós às sextas feiras, das 15h30 às 16h10. Troca de Acompanhante: - às 07h - às 15h30 - às 19h

Horário de visita diferenciado e permanência de acompanhante mediante justificativa médica.

Isolamento de COVID e Influenza não recebem visitantes.

Isolamento de contato: 1 visitante.

Troca de acompanhantes nos isolamentos às 07h00 e às 19h00.

DURANTE A PERMANÊNCIA

O paciente pode usar suas próprias roupas ou fazer uso das roupas fornecidas pela instituição (camisola ou pijama). Pacientes que fazem uso de fraldas devem trazer as mesmas em quantidade suficiente para a sua permanência.

É de responsabilidade do paciente trazer os produtos de higiene pessoal de uso regular, tais como: xampu, condicionador, sabonete líquido, creme dental, escova de dentes, desodorante, hidratantes etc.

A TV e o ar-condicionado trazem melhor acolhimento para o período de internação, desta forma, alertamos que os controles remotos devem ser manuseados com cuidado e apresentados para a enfermagem no momento da alta, incluindo as pilhas.

Em caso de acomodação coletiva, é proibido fazer uso do leito no quarto, caso esteja vago. Desta forma fica proibido sentar-se, deitar-se, apoiar-se e colocar objetos ou usufruir do leito de qualquer outra forma.

A cama hospitalar possui dispositivos eletrônicos (controle) que permitem diversas regulagens que são importantes para a prestação da melhor assistência requerida pelo paciente. É proibido alterar o posicionamento da cama sem a autorização/orientação da enfermagem.

ACHADOS E PERDIDOS

Os itens encontrados serão guardados pela Hotelaria por três meses. Após esse período serão descartados. Os itens esquecidos podem ser retirados de segunda a sexta-feira das 07h30 às 12h ou das 13h30 às 17h e aos sábados das 08h às 11h.

ALIMENTAÇÃO

Com relação as refeições e alimentação, os pacientes e acompanhantes deverão respeitar:

- Os regimes dietéticos dos pacientes serão aqueles prescritos pelo médico
- As refeições dos pacientes serão servidas exclusivamente nas dependências de internação
- Os horários de fornecimento de refeições seguirão os ditames do Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital, sendo prioritariamente:

Desjejum: 07h às 08h	Almoço: 11h30 às 12h	Lanche: 15h	Jantar: 18h30 às 19h	Ceia: 20h	Desjejum acompanhante: 07h às 08h
--------------------------------	--------------------------------	-----------------------	--------------------------------	---------------------	---

d) Qualquer solicitação fora do previsto, será considerado como extraordinária e cobrada a parte, desde que com autorização da nutrição

e) As principais refeições (café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar) serão servidas aos acompanhantes de clientes que se enquadrarem no Item 15 do mesmo. É expressamente proibida a entrada de alimentos em todas as unidades de internação.

SEGURANÇA DO PACIENTE

As orientações contidas neste material visam contribuir para uma estada tranquila enquanto estiver hospitalizado. Quando alguém precisa dos serviços de um hospital, deseja contar com dois fatores: segurança e qualidade. Por isso, o Hospital Unimed Regional Jaú investe em segurança para atender com excelência, sempre!



O QUE É SEGURANÇA DO PACIENTE?

No processo de internação hospitalar, a principal preocupação da Instituição é que o paciente não seja colocado em risco durante a assistência. Uma eventual lesão de pele por exemplo, é uma dessas situações não intencionais decorrentes do processo de cuidado, que pode acabar prolongando seu tempo de internação no Hospital Unimed Regional Jaú. Por essa razão, algumas iniciativas importantes são adotadas e você pode nos ajudar a evitar situações indesejáveis.



SAIBA COMO VOCÊ PODE CONTRIBUIR

Você é o personagem central do processo de cuidar e deve contribuir para qualidade dos cuidados a sua saúde:

- ◆ Forneça informações importantes a seu respeito, como alergias, doenças preexistentes e medicamentos em uso
- ◆ Esclareça suas dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado
- ◆ Siga as orientações da equipe multidisciplinar que está cuidando de você
- ◆ Respeite os direitos dos demais pacientes, colaboradores e prestadores da Instituição
- ◆ Observe as normas internas do Hospital Unimed Regional Jaú



IDENTIFICAÇÃO SEGURA

Na Política de Identificação Segura, buscamos garantir a correta identificação do paciente através da utilização de pulseiras, placas e etiquetas contendo: nome completo, data de nascimento e o nome da mãe.

COMO VOCÊ PODE COLABORAR?

- ◆ Mantenha a documentação pessoal atualizada
- ◆ Confirme se as informações na etiqueta de identificação estão corretas
- ◆ Em caso de danificação da pulseira, solicite a troca da mesma com a recepção
- ◆ Fique atento à sua identificação antes de ser submetido a qualquer procedimento e/ou administração de dieta (alimentos)
- ◆ Certifique-se de que a equipe do Hospital Unimed Regional Jaú confira seus dados antes de qualquer atendimento e/ou procedimento



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

A triagem de pacientes é feita por uma equipe de enfermagem capacitada e tem por objetivo priorizar o atendimento dos pacientes em estado grave, garantindo a segurança da assistência.

EMERGÊNCIA	Situação gravíssima, necessitam de atendimento imediato	Atendimento imediato no Pronto Atendimento
MUITO URGENTE	Necessitam de atendimento praticamente imediato, em até 10 minutos	até 10 minutos no Pronto Atendimento
URGENTE	Necessitam de atendimento rápido, mas podem esperar, em até 60 minutos	até 60 minutos no Pronto Atendimento
POUCO URGENTE	Podem aguardar atendimento, em até 120 minutos	até 2 horas em consultório
NÃO URGENTE	Atendimento por ordem de chegada, em até 240 minutos	até 4 horas em consultório



ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

O Hospital Unimed Regional Jaú possui o serviço de Farmácia Clínica. A equipe de farmacêuticos presta orientações referentes aos medicamentos prescritos e de uso contínuo.

!! FIQUE ATENTO

- ◆ Se você utiliza algum medicamento de uso contínuo, ao chegar no Hospital, tenha-os em mãos, com informações de dosagem e posologia e relate ao médico e demais profissionais para que sejam tomadas as devidas condutas
- ◆ Se você tem algum tipo de alergia, relate ao seu médico e aos demais profissionais para que possam ser tomadas as devidas precauções
- ◆ Todo profissional deverá confirmar a identificação do paciente antes de administrar qualquer medicação
- ◆ Durante ou após a administração de medicamentos, informe ao profissional de enfermagem caso apresente mal estar e/ou desconforto
- ◆ Informe-se sobre qual medicamento está sendo administrado, bem como a sua indicação e intervalo de administração. Em caso de dúvida, consulte um profissional da equipe
- ◆ Na sua alta, certifique-se de que compreendeu todas as orientações





CIRURGIA SEGURA

Envolve medidas adotadas para redução dos riscos que podem acontecer antes, durante e depois das cirurgias. A Organização Mundial de Saúde (OMS) estabeleceu um programa para garantir a segurança em cirurgias que consiste na verificação de itens essenciais do processo cirúrgico. O objetivo é garantir que o procedimento seja realizado conforme o planejado, atendendo aos “cinco certos”: paciente certo, procedimento certo, lateralidade certo (lado a ser operado), posicionamento certo e equipamentos certos.

O QUE VOCÊ DEVE FAZER?

- ◆ Leve todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento no dia da cirurgia
- ◆ Fique atento às orientações que você receberá de seu cirurgião e anestesista sobre os riscos, benefícios e possíveis complicações contidas no Termo de Consentimento
- ◆ Informe o tempo de jejum para o profissional assistente

LEMBRE-SE:

- ◆ Leia atentamente o Termo de Consentimento para Cirurgia antes de assiná-lo. Se você não entender alguma informação, pergunte
- ◆ Informe ao seu médico sobre as alergias e outros problemas de saúde existentes e se é portador de marca-passos e placas de metais
- ◆ Informe sempre quais as medicações de uso diário
- ◆ Não esqueça de retirar próteses móveis, pertences e adornos (anéis, pulseiras, correntes, brincos, etc)
- ◆ Observe as normas internas do Hospital Unimed Regional Jaú



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

A higienização adequada das mãos é a medida individual mais simples para prevenir as infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS), também conhecidas como infecções hospitalares.

ASSIM SENDO, É IMPORTANTE RESSALTAR:

- ◆ A higiene das mãos pode ser feita com água e sabonete líquido ou com preparação alcoólica (gel, líquido e espuma) para as mãos
- ◆ Fique atento se os colaboradores do Hospital Unimed Regional Jaú, acompanhantes e visitantes higienizaram as mãos antes e depois de tocar em você. Isso pode ajudar a evitar as infecções



PREVENÇÃO DE QUEDA

As quedas são incidentes que podem causar várias lesões nos pacientes internados. Algumas pessoas têm maior probabilidade ou risco de sofrer uma queda por conta da idade, dificuldades para locomoção ou por estar sob efeito de medicamentos. Por essa razão, medidas para prevenir as quedas são muito importantes e você pode nos ajudar.

COMO EVITAR A QUEDA?

Siga todas as orientações passadas pela equipe multidisciplinar durante a internação hospitalar

- ◆ Não saia do leito ou vá ao banheiro sem ajuda do acompanhante ou de um profissional multidisciplinar
- ◆ Primeiro sente-se na cama, utilize a escada /chão para apoiar os pés e aguarde um tempo para só depois se levantar
- ◆ Mantenha a cama com as grades elevadas, na posição baixa e com as rodas travadas
- ◆ Mantenha a criança em berço/cama com grades elevadas durante a internação. Não durma com a criança no colo
- ◆ Utilize apoios para facilitar a sua locomoção (barras de segurança nos banheiros e corredores)
- ◆ Deixe o ambiente iluminado e com área livre de utensílios
- ◆ Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, como celular, relógio, entre outros, próximos a sua cama
- ◆ Utilize calçados antiderrapante



COMO O ACOMPANHANTE PODE AJUDAR NO PROCESSO DO CUIDADO?

Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando do paciente.

- ◆ Nunca deixe o paciente sozinho
- ◆ Peça ajuda da enfermagem para retirar o paciente da cama
- ◆ Não deixe o paciente ir sozinho ao banheiro
- ◆ Caso precise se ausentar, comunique a equipe de enfermagem



PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO

Lesão por pressão é um dano localizado na pele, em locais onde os ossos estão mais salientes. Essa situação pode ocorrer normalmente em pacientes que estão acamados e se movimentam pouco.

Este problema pode agravar a condição de saúde do paciente, aumentando o tempo de hospitalização e o risco de infecção relacionada à assistência à saúde.

COMO AJUDAR A PREVENIR LESÃO POR PRESSÃO?

- ◆ Verifique a pele diariamente
- ◆ Mude de posição e mexa-se sempre que possível e com ajuda de algum profissional de saúde
- ◆ Utilize aliviadores de pressão, como travesseiros, colchão específico e botas protetoras quando recomendado pela equipe multidisciplinar
- ◆ Mantenha a alimentação saudável e equilibrada, seguindo a orientação nutricional
- ◆ Beba água frequentemente e em quantidade satisfatória. Esta recomendação é válida para o paciente que não estiver sob orientação de jejum.





USO DE CATETERES E SONDA

Os cateteres são dispositivos inseridos na veia do paciente para administração de medicamentos, coleta de exames e em alguns casos para a realização de hemodiálise.

Já as sondas são utilizadas para drenar líquidos ou secreções, administrar dieta/água e também para administração de alguns medicamentos.

Estes dispositivos auxiliam no tratamento dos pacientes, e por isso devem ser manipulados e cuidados de forma adequada, pois podem tornar-se fonte de complicações, inclusive infecção e prejudicar o tratamento

COMO VOCÊ PODE CONTRIBUIR?

- ◆ Não manipule seu cateter ou sonda a menos que tenha sido orientado por um profissional. Durante o período de internação um profissional irá realizar os cuidados necessários
- ◆ Alguns destes dispositivos deverão ser protegidos durante o banho.
- ◆ Solicite que seu familiar participe da confirmação dos medicamentos e soluções que serão administrados, a fim de assegurar a infusão correta
- ◆ Comunique a um profissional de saúde qualquer sinal de dor ou desconforto no local ou próximo à inserção de seus dispositivos
- ◆ Cuidado com os dispositivos ao se movimentar, eles devem estar bem fixos para evitar perda acidental e quedas

REFERÊNCIAS

Cartilha de Segurança do Paciente do Ministério da Saúde do Brasil

Disponível em: www.saude.df.gov.br/wp-content/uploads/2010/01/Cartilha_Seguranca_do_Paciente_VF.pdf

Cartilha de Segurança do Paciente do Hospital Unimed João Pessoa

Disponível em: <https://www.unimedjp.com.br/noticia/cartilhas-orientam-sobre-seguranca-do-paciente-no-albertourquiza/10431>

OUTRAS INFORMAÇÕES ÚTEIS PARA OS PACIENTES PODEM SER ENCONTRADAS NOS SITES:

www.who.int

www.ahrq.gov

www.jointcommissioninternational.org

www.ihl.org

www.anvisa.gov.br

ANS - nº 30.676-2

Unimed 
Regional Jaú

HOSPITAL UNIMED REGIONAL JAÚ

Av. Antônio de Almeida Pacheco, nº 1991
17213-700 - 2ª Zona Industrial - Jaú/SP
T. (14) 2104-8110