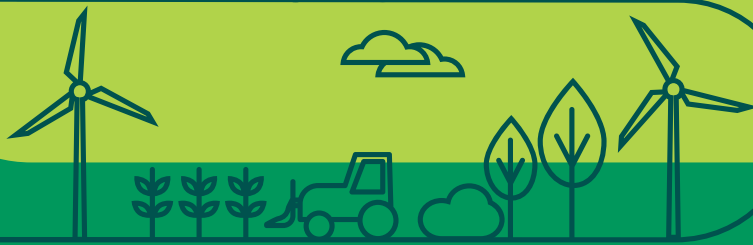


# Manual de internação do hospital

**Unimed**   
Campinas



# Bem-vindo(a) ao hospital Unimed Campinas.

Neste manual, você encontrará informações importantes e recomendações necessárias para garantir conforto e tranquilidade durante a permanência no Hospital Unimed Campinas.

Em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las. Contamos com atuação de uma equipe multiprofissional (médicos, enfermeiros, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticas, assistentes sociais e psicólogos) e demais profissionais dedicados para proporcionar a segurança, cuidado e acolhimento necessários para o seu bem-estar.



# Índice

Informações sobre a internação	4
Informações úteis	6
Direitos e deveres do paciente	9
Informações para acompanhantes e visitantes	11
Segurança do paciente	13
Contatos úteis	26
Serviços próprios	27
Plano de emergência	31

# Informações sobre a internação

Documentos para internação:

## Pacientes cirúrgicos:

- Guia do convênio autorizada;
- Documentos pessoais (CPF, RG e carteirinha do plano na validade);
- Termo de consentimento esclarecido e avaliação anestésica ou de sedação assinado pelo médico e paciente;
- Ficha de Avaliação Pré-Anestésica;
- Termo de consentimento esclarecido para procedimentos invasivos e cirurgias assinado pelo médico e paciente;
- Exames laboratoriais e de imagem (se houver).

## Pacientes clínicos:

- Guia do convênio autorizada;
- Documentos pessoais (CPF, RG e carteirinha do plano na validade);
- Prescrição médica;
- Exames laboratoriais e de imagem (se houver).

O envolvimento do paciente e de sua família no processo de tratamento, recuperação e cura é essencial. Por isso, é importante ter conhecimento dos motivos da sua internação, dos procedimentos que serão realizados e das implicações decorrentes do tratamento.



## Internação:

- Comparecer com 2h de antecedência do procedimento cirúrgico para internação;
- Faça perguntas e certifique-se de que foram respondidas e compreendidas;
- Para maior comodidade, traga seus próprios objetos de higiene pessoal, chinelo e roupas confortáveis. Na UTI será utilizada roupa do hospital;
- Lembre-se de deixar suas unhas das mãos e dos pés sem esmalte;
- Não traga para o hospital itens de valor como dinheiro, cartão de crédito, relógio, celular, aliança e joias. O hospital não se responsabiliza pelo extravio de pertences pessoais;
- É obrigatória a presença de um familiar e/ou acompanhante para menores de 18 e maiores de 60 anos;
- Paciente transgênero será acomodado de acordo com o nome social e sexo de identificação.

## Alta:

- Você só será liberado com a presença de um acompanhante;
- Traga uma roupa confortável para utilizar na alta;
- Certifique-se de que pegou seus objetos pessoais, medicações de uso próprio e exames;
- Tenha certeza de que você compreendeu todas as orientações durante a alta hospitalar para garantir a continuidade dos cuidados de forma segura em sua casa.

## Alimentação:

- Não traga nenhum tipo de alimento para o hospital para evitar a proliferação de insetos e não interferir na dieta indicada. A sua dieta é preparada de acordo com as suas condições clínicas. Se você não se adaptar à alimentação oferecida, comunique a equipe de enfermagem. Uma nutricionista vai orientá-lo;
- Os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos ou portadores de necessidades especiais têm direito, sem custo, às refeições (café da manhã, almoço e jantar) que serão servidas no mesmo horário do paciente, no quarto e conforme cardápio do hospital. Caso o acompanhante que não atenda aos critérios acima opte pela compra da refeição do hospital, poderá contatar a recepção central para mais informações;
- Os alimentos não devem ser guardados para consumo posterior. As refeições são recolhidas após 1h de servida no quarto.

### Horário das refeições:

- Café da manhã – 07h30;
- Colação – 09h00\*;
- Almoço – 11h00;
- Café da tarde – 15h00;
- Jantar – 18h00;
- Ceia – 20h30.

*\*Refeição servida para alguns pacientes com prescrição de dieta específica.*

# Informações úteis

## Acesso à internet:

Disponibilizamos serviço de internet gratuito e, para conectar-se, você deve solicitar o login e senha na Recepção de Internação.

## Hotelaria:

- A higienização de todos os quartos é realizada diariamente, duas vezes ao dia;
- O hospital fornece a roupa de cama, roupa de banho, travesseiro e cobertor para pacientes.

## Conta hospitalar:

- Procure saber a abrangência do seu plano de saúde, ou seja, quais procedimentos, honorários médicos e serviços são cobertos;
- Em caso de necessidade de procedimento ou exame não coberto pelo seu plano de saúde, o pagamento será cobrado de forma particular no fechamento da conta.

## Orientações contra fraudes bancárias:

Caso você receba alguma ligação referente a supostas cobranças por parte da Unimed Campinas, durante ou após o seu atendimento ou internação, recomendamos que **não efetue qualquer transação bancária nem forneça informações pessoais antes de confirmar a autenticidade da chamada.**

As cobranças realizadas pelo **faturamento** do Hospital Unimed Campinas (HUC) e do Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC) são feitas por telefone, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Portanto, caso receba uma ligação suspeita, não forneça nenhuma informação e não efetue nenhum pagamento. Neste caso, entre em contato com nosso faturamento pelo número **3773-9433**.

O pagamento pode ser feito em dinheiro ou cartão, diretamente no serviço utilizado ou via transferência e depósito bancário, em conta nominal **Unimed Campinas Cooperativa Trabalho Médico**. Por isso, nunca realize uma transação para contas com outra titularidade e desconfie se a forma de pagamento for diferente.

Reforçamos que, ativamente, adotamos todas as medidas de segurança para preservar a sua privacidade e **ressaltamos que nos quartos do Hospital Unimed Campinas as ligações não são monitoradas nem gravadas.**

## Mudança de acomodação:

- A mudança de tipo de acomodação para padrão superior ao contratual do convênio, ou seja, de quarto coletivo para apartamento, ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme a gestão de leitos do hospital;
- Recomendamos conversar com seu médico, pois a mudança de acomodação poderá implicar no pagamento das diferenças dos honorários médicos;
- Para solicitar a mudança de acomodação, consulte a Recepção Central.

## Pacientes particulares:

- Os pacientes particulares devem fazer o pagamento no prazo de 48h antes do procedimento. Na alta hospitalar, deve ser realizado o fechamento da conta e o pagamento residual (se houver);
- O pagamento pode ser realizado por cartão de crédito, cartão de débito, dinheiro e transferência bancária;
- Os honorários médicos de internações particulares não são de responsabilidade do Hospital. O paciente deve acertar diretamente com o médico assistente e anestesista (se houver);
- A diária hospitalar se encerra às 12h. Ao ultrapassar esse horário, será cobrada nova diária;
- Para consultar o valor parcial da conta de internação particular, o paciente ou familiar deve contatar o Faturamento.

### Para informações de valores e esclarecimentos de dúvidas:

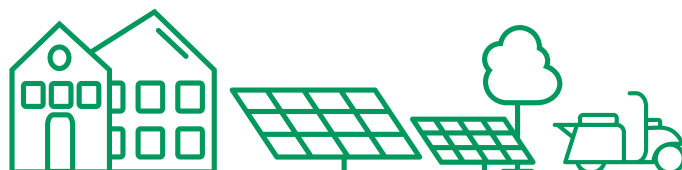
- Faturamento: (19) 3773-9433 - de segunda a sexta feira, das 8h às 17h.

## Transfusão de sangue:

- Em caso de indicação de transfusão sanguínea, seu médico vai orientá-lo da necessidade e possíveis riscos;
- Será aplicado Termo de Consentimento esclarecido para transfusão de sangue e hemocomponentes. O termo deve ser assinado pelo paciente ou representante legal;
- Incentive familiares e amigos a fazerem doações de sangue no centro de hematologia e hemoterapia da sua cidade;
- Doar sangue, além de ser um ato de solidariedade, pode salvar vidas!

### Para mais informações sobre doação de sangue:

- Centro de Hematologia e Hemoterapia: (19) 2514-1555.





# Direitos e deveres do paciente

## Direitos

- Saber o nome, a categoria profissional, a especialidade, a função e o cargo de quem está lhe prestando assistência;
- Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome da sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;
- Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista destes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto;
  - Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados;
  - Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
- Formalmente autorizar um representante legal ou familiar, para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
- Recusar procedimentos e/ou terapêuticas e revogar consentimentos anteriores;
- Solicitar uma segunda opinião acerca do diagnóstico ou do tratamento apresentado, quando entender pertinente;
- Ter assegurado o direito à confidencialidade e sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à Saúde Pública;
- Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento;
- Receber atendimento respeitoso e humanizado, sem preconceitos de origem, raça, credo, sexo, orientação sexual, idade, cor, diagnóstico e quaisquer outras formas de preconceito por parte de todos os profissionais que atuam no hospital;
- Receber apoio moral, psicológico e religioso quando hospitalizado;
  - Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta.
- Ter avaliadas e controladas as situações de dores físicas, de acordo com os procedimentos do hospital;

- Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente. Ter o seu prontuário elaborado de forma legível, de forma organizada, com sua identificação pessoal, e de cada profissional prestador do cuidado;
- Ter acesso às contas referentes às suas despesas particulares;
- Ser previamente e expressamente informado e poder consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida quando o tratamento proposto for totalmente ou parcialmente experimental ou fizer parte de protocolos de pesquisa;
- Interromper tratamentos indesejados e que visem apenas a prolongar sua vida sem qualidade, tendo respeitados sempre seus valores, cultura e direitos individuais, podendo também escolher o local de óbito;
- Disponibilizar ao paciente e seus familiares informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de órgãos e tecidos;
- Se criança ou adolescente, ter seus direitos, na forma de Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), assegurados;
- Se idoso, ter seus direitos, na forma de Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03), assegurados;
- 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

- Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde;
- Seguir instruções fornecidas pelos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- Responsabilizar-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações da equipe assistencial;
- Cumprir regulamentos da instituição e preservar os recursos da Instituição e do ecossistema;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, profissionais e prestadores de serviços da Instituição, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.



# Informações para acompanhantes e visitantes

A presença de familiares e amigos é importante para a recuperação do paciente. Mas, para garantir a segurança do paciente, é necessário seguir algumas orientações:

- Todo visitante, ao chegar ao hospital, deve se identificar na Recepção apresentando um documento original com foto;
- Após a identificação, será fornecido um crachá que deverá ser colocado em local visível e utilizado durante toda a permanência do visitante;
- É permitido acompanhante para todos os pacientes. A presença dele pode ser alterada conforme diretrizes sanitárias ou questões de saúde pública;
- Não visite um paciente se você estiver apresentando: febre, gripe, resfriado, diarreia ou qualquer doença que pode ser transmissível. Se necessária a vinda neste período, solicite uma máscara na recepção;
- As visitas de crianças menores de 12 anos são permitidas apenas para pais e avós internados, exceto em situações de doenças infectocontagiosas.
- Não se sente ou deite na cama destinada ao paciente;
- Jogue os lixos e resíduos nos locais apropriados e de acordo com as orientações nas etiquetas;
- Não manipule os equipamentos, soros, sondas ou acesso venoso. Chame a enfermagem sempre que precisar;
- Não é permitida a entrada de flores naturais;
- Não é permitido trazer alimentos e consumi-los nos corredores do hospital. Consuma o café onde as máquinas estão posicionadas;
- A visita deve ser limitada ao seu paciente. Por favor, não entre em outros quartos;
- Para resguardar a privacidade dos pacientes, não é permitido registrar imagens de foto ou vídeo dentro das instalações do Hospital;
- Não é permitido fumar nas dependências do hospital (Lei Federal nº 9.294/96);
- É expressamente proibida a entrada e consumo de bebidas alcoólicas e substâncias ilícitas de qualquer natureza no ambiente hospitalar;
- Não é permitido entrar com objetos perfurocortantes (armas brancas) ou outros objetos que possam colocar a segurança das pessoas em risco (armas de fogo);
- Os celulares não devem ser usados em algumas áreas do hospital, como na UTI e próximos a equipamentos médicos, pois podem causar interferência;
- Caso o paciente seja transferido para UTI, solicitamos ao acompanhante a imediata liberação do quarto e retirada dos pertences;
- Utilize sapato fechado e roupas apropriadas. Evite o uso de adornos nas mãos.

## Horário de visita e troca de acompanhante:

### Internação Clínica e Cirúrgica

#### Horário de visita:

- 10h às 21h;
- 1 visitante, sem revezamento;
- **Apartamentos individuais:** permitida a presença de duas pessoas no quarto, sendo um acompanhante e um visitante;
- **Quartos coletivos:** permitida a presença de uma pessoa no quarto. Para entrar o visitante, é necessária a saída do acompanhante.

#### Troca de acompanhante:

- A troca de acompanhante será permitida três vezes ao dia e deve ser feita pela Recepção Central, das **10h às 21h**;
- Para os pacientes em isolamento, a troca de acompanhante deve ser realizada uma vez ao dia.

### Internação na Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

#### Horário de visita:

- **10h às 11h (manhã) – Horário do Boletim Médico; 15h às 15h30 (tarde); 20h às 20h30 (noite);**
- 1 visitante, sem revezamento;
- Para entrar o visitante, é necessária a saída do acompanhante.

#### Troca de acompanhante:

- A troca de acompanhante será permitida duas vezes ao dia e deve ser feita pela Recepção Central, das **7h às 9h e 19h às 20h**;
- Para os pacientes em isolamento, a troca de acompanhante deve ser realizada uma vez ao dia.



# Segurança do paciente

Para evitar situações indesejáveis, o Hospital Unimed Campinas segue iniciativas mundiais visando à segurança do paciente e à qualidade assistencial. Você pode e deve contribuir para a qualidade dos cuidados da sua saúde, por isso, destacamos algumas instruções extremamente importantes que precisam ser seguidas. Veja abaixo:

## 1 IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

- No momento da internação, todos os pacientes recebem uma pulseira de identificação, constando o nome completo, data de nascimento e nome completo da mãe. Verifique se todos esses dados estão corretos;
- Certifique-se e exija que a equipe do hospital confira a sua identificação antes de qualquer atendimento e/ou procedimento.

## 2 COMUNICAÇÃO EFETIVA

- Todas as informações referentes à assistência prestada e procedimentos realizados são registradas no prontuário;
- Anote suas dúvidas;
- Fique atento às orientações que receber. É muito importante que você faça perguntas e compreenda o tratamento proposto.

## 3 ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

- Forneça informações relevantes a seu respeito, como alergias, doenças preexistentes, cirurgias ou internações anteriores e medicamentos em uso;
- Converse com os profissionais que estão cuidando de você;
- Pergunte, anote, esclareça suas dúvidas. Entenda as recomendações médicas e participe do seu cuidado;
- Mantenha a pulseira de identificação, ela é extremamente importante para sua segurança;
- Siga sempre as orientações da equipe que está cuidando de você.

### 3.1 Medicamentos trazidos de casa

- Se você utiliza algum medicamento, não se esqueça de comunicar ao médico e aos demais profissionais de enfermagem, para que eles possam orientá-lo quanto à continuidade do uso;
- O paciente ou familiar deve apresentar a receita médica do medicamento trazido de casa. **Ele deve estar em embalagem original, dentro do prazo de validade, sendo armazenado e transportado da maneira correta.** Esse medicamento será avaliado pela farmácia e armazenado no posto de enfermagem, em caso de utilização intra-hospitalar.

### 3.2 Alergias

- Caso tenha alergia a algum medicamento ou alimento, informe para que as devidas precauções sejam tomadas;
- Pacientes alérgicos a medicamentos são identificados com uma **pulseira laranja**.

#### Importante:

- O profissional de saúde deve confirmar sua identificação antes de administrar qualquer medicação, realizar procedimentos ou exames;
- Você deve ser informado sobre as medicações e os procedimentos que serão realizados.
- Em caso de mal-estar ou desconforto, durante ou após a administração de medicamentos, avise o médico ou o profissional de enfermagem.

### 3.3 Alta hospitalar

- Certifique-se de que compreendeu todas as orientações e, em caso de dúvidas, procure esclarecê-las com o profissional de saúde antes de deixar o hospital;
- Confirme com a equipe de enfermagem os últimos horários das medicações administradas para que não haja doses extras ou em tempo indevido;
- Verifique se todos os seus pertences, inclusive os exames e medicamentos trazidos, foram entregues pelos profissionais;
- Participar é fundamental para sua segurança e recuperação.

## 4 CUIDADOS COM CATETERES E SONDAS

O cateter é um dispositivo inserido na veia do paciente para administrar medicamentos, hemoderivados, coletar exames de sangue e, em alguns casos, para realizar hemodiálise.

As sondas são utilizadas para drenar líquidos ou secreções, administrar água, dietas e alguns medicamentos.

Esses dispositivos auxiliam no tratamento dos pacientes. Eles devem ser manipulados de forma adequada pela equipe médica ou de enfermagem, pois podem tornar-se fonte de complicações e prejudicar o tratamento.

### 4.1 Orientações gerais

- Durante o período de internação, um profissional de saúde realizará os cuidados necessários;
- O profissional deve higienizar as mãos imediatamente antes e após o manuseio do seu dispositivo;
- Não manipule seu cateter ou sonda, a menos que tenha sido orientado por um profissional;
- O fluxo ideal para cada dispositivo é controlado somente pelo profissional de saúde;
- Alguns desses dispositivos devem ser protegidos durante o banho (conforme orientação da enfermagem);
- Comunique a um profissional de saúde qualquer sinal de dor e desconforto no local ou próximo onde o dispositivo estiver instalado;
- Ao se movimentar, tenha cuidado com os dispositivos. Eles devem estar bem fixados para evitar perda acidental e quedas.

## 5 CIRURGIA SEGURA

Cirurgia é o procedimento realizado pelo médico, por meio da intervenção manual ou instrumental no corpo humano.

É extremamente importante que todas as informações solicitadas pelo profissional de saúde sejam repassadas, para que as orientações de segurança sejam seguidas corretamente.

## 5.1 Orientações gerais

- Fique atento às instruções que você recebeu ou receberá do anestesiológico sobre os riscos anestésicos, medidas para controle da dor no pós-operatório e possíveis complicações;
- Comunique todas as medicações que você faz uso durante a visita pré-anestésica. Essa informação é de extrema importância, visto que algumas medicações precisam ser suspensas, pois oferecem riscos durante o procedimento cirúrgico;
- Informe sobre alergias, problemas de saúde preexistentes e medicações em uso;
- Respeite o horário de jejum comunicado pelo médico-cirurgião;
- Traga todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento no dia da sua cirurgia, conforme recomendação do seu cirurgião;
- Compareça ao hospital na data agendada com 2 horas de antecedência do horário da cirurgia. Essas informações deverão ser fornecidas pelo seu cirurgião. Em caso de dúvidas, entre em contato com o consultório médico;
- Leia atentamente os termos que serão aplicados e tire suas dúvidas antes de assiná-los;
- É necessário retirar todos os adornos antes de entrar no centro cirúrgico (alianças, relógios, pulseiras, brincos, piercings, óculos, entre outros);
- Alongamento de unhas, cabelos e cílios sintéticos também são considerados adornos e oferecem riscos ao paciente durante a cirurgia, por isso eles devem ser removidos antes da internação;
- Recomendamos o uso de esmaltes claros ou, se possível, a remoção deles, pois a pigmentação escura pode interferir na leitura da porcentagem de oxigênio, realizada por meio do equipamento oxímetro;
- Caso faça uso de prótese dentária, auditiva ou lente de contato, retire-a antes da entrada no centro cirúrgico;
- Os cabelos não devem ser lavados no dia do procedimento;
- Toda a sua roupa deve ser retirada, inclusive roupas íntimas e meias. Vista somente a camisola oferecida pelo hospital. Após a cirurgia, quando estiver no quarto, você poderá vestir as suas roupas novamente.

## 5.2 Demarcação de lateralidade

- A demarcação é um procedimento que ocorre antes da cirurgia. Nela, o médico sinaliza a região a ser operada com a participação do paciente.



### 5.3 Profissionais Unimed Campinas

- O cirurgião deve aplicar o Termo de Consentimento Esclarecido para procedimentos invasivos e cirurgias e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para transfusão de sangue e hemocomponentes quando indicado;
- O anestesiológista deve aplicar o Termo de Consentimento Esclarecido de Avaliação Anestésica ou de Sedação;
- Todos os termos e exames pertinentes ao seu procedimento cirúrgico serão checados pela equipe antes do encaminhamento ao centro cirúrgico;
- No centro cirúrgico, serão realizadas algumas confirmações de segurança antes, durante e após o procedimento.

### 5.4 Contato após alta hospitalar

- Após alta, o contato será realizado pelo Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde 30 dias após a cirurgia. Dependendo do processo cirúrgico, o contato poderá ser repetido com 60 e 90 dias.

## 6 MEDIDAS PREVENTIVAS À INFECÇÃO HOSPITALAR

Infecção hospitalar é qualquer tipo de infecção contraída pelo paciente dentro do hospital. Por isso, a Unimed Campinas aplica vários processos e protocolos, a fim de oferecer uma assistência segura e de qualidade, com a intenção de manter a excelência na prestação de seus serviços.

Abaixo, confira algumas recomendações importantes:

### 6.1 Higienização das mãos

As mãos são a principal via de transmissão de microrganismos durante o processo de cuidado, podendo causar diversas complicações para a saúde dos pacientes. Por esse motivo, higienizar da maneira adequada é uma medida individual, simples e fundamental para prevenir infecções hospitalares.

Na imagem a seguir, confira as dicas, informações e cuidados essenciais para realizar o processo.

## Como higienizar as mãos:

### Com uso de álcool em gel ou água e sabão.

Antes de começar, remova anéis, pulseiras, relógio e outros acessórios.



**01.** Aplique na palma da mão uma quantidade para cobrir a superfície das duas mãos.



**02.** Friccione as palmas das mãos entre si.



**03.** Friccione a palma de uma mão contra o dorso da outra, entrelaçando os dedos e vice-versa.



**04.** Friccione as palmas das mãos entre si, entrelaçando os dedos.



**05.** Friccione o dorso dos dedos de uma mão contra a palma da outra, segurando os dedos e vice-versa.



**06.** Com o auxílio da palma da mão esquerda, friccione o polegar direito circularmente e vice-versa.



**07.** Friccione as polpas digitais e unhas da mão esquerda contra a palma da mão direita circularmente e vice-versa.



**08.** Deixe o álcool secar ou enxágue o sabão em água corrente.

**Importante:** fique atento se os colaboradores do hospital, acompanhantes e visitas higienizaram as mãos antes e depois de tocar em você.

## Quando higienizar as mãos:

### 5 momentos para a higienização das mãos.



**01.** Antes do contato com o paciente.

**04.** Após contato com o paciente.

**02.** Antes da realização de procedimento asséptico.

**05.** Após contato com áreas próximas ao paciente.

**03.** Após risco de exposição a fluidos corporais.



### Se você é familiar ou visitante, veja em quais momentos deve higienizar as mãos:



**01.** Quando chegar ao hospital.



**02.** Antes de visitar o paciente.



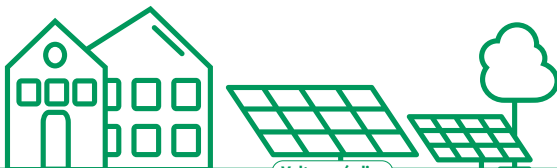
**03.** Após contato com o paciente e áreas próximas a ele.



**04.** Após tossir ou espirrar.



**05.** Ao sair do quarto.



## 6.2 Outros cuidados para prevenção

- Quando o paciente necessitar de isolamento, haverá uma placa na porta do quarto indicando essa condição, bem como cuidados e equipamentos de proteção individual adequados para a entrada e saída do quarto;
- A visita limita-se apenas ao paciente informado na recepção. Sendo assim, é proibido visitar mais de um paciente para evitar contato e exposição desnecessárias;
- Não é indicada a ida ao hospital quando acometido por doenças infectocontagiosas, como gripe, tuberculose, entre outras.

## 6.3 Visitantes e acompanhantes

- É proibido sentar-se na cama dos pacientes e leitos vagos, bem como tocar nos dispositivos instalados no paciente;
- Não saia do quarto com luvas, avental e máscara.

**Importante:** na vigência da pandemia de Covid-19, a máscara deve ser utilizada em todas as dependências do hospital.

# 7 MEDIDAS PREVENTIVAS À LESÃO DE PELE

A lesão por pressão é uma ferida que aparece na pele e, geralmente, acomete pacientes idosos, desnutridos, acamados ou que se movimentam pouco.

Essas lesões podem agravar as condições de saúde, aumentando o tempo de hospitalização.

Como medida de alerta para os profissionais e familiares, será colocado um **lacre azul** na pulseira para identificação do risco de lesão por pressão.

## 7.1 Orientações gerais

- Mude de posição sempre que for possível, conforme a orientação do profissional;
- Peça ajuda à equipe de enfermagem para que o reposicione a cada duas horas no leito ou a cada uma hora na poltrona;
- Solicite os dispositivos disponíveis no hospital para proteger sua pele e prevenir a formação de feridas.

## 8 MEDIDAS PREVENTIVAS À QUEDA

As quedas podem ser definidas como situações não intencionais quando o paciente vai ao chão ou a algum plano abaixo da sua posição inicial. Elas podem gerar diversos tipos de lesões, por isso as medidas preventivas são extremamente importantes.

Pensando em sua segurança, na recepção você receberá uma pulseira de identificação que estará com seus dados pessoais e, no quarto, o profissional vai avaliar os possíveis riscos. Caso necessário, como medida de alerta para os profissionais e familiares, será colocado um **lacre amarelo** como identificação ao risco de queda.

Algumas pessoas estão mais suscetíveis a quedas e algumas situações podem potencializar os riscos, como, por exemplo:

- Idade menor que 5 anos ou maior que 65 anos;
- Estado de agitação ou confusão;
- Dificuldade para sentar-se;
- Distúrbios neurológicos;
- Uso de medicamentos;
- Visão reduzida (doenças como glaucoma e catarata);
- Dificuldades ao andar;
- Mobiliário (berço, cama e escadas);
- Riscos ambientais (iluminação inadequada, pisos escorregadios e superfícies irregulares);
- Calçado e vestuário não apropriados;
- Bengalas ou andadores não apropriados.

### 8.1 Orientações gerais para evitar quedas no ambiente hospitalar

- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais que está cuidando de você;
- Evite caminhar sozinho – sempre peça ajuda a alguém;
- Levante-se lentamente da cama, sempre com ajuda do seu acompanhante ou da enfermagem;
- Use calçados com solado antiderrapante;
- Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal próximos à sua cama;
- Mantenha as grades elevadas;
- Sempre utilize as barras de segurança nos banheiros e corrimões nas escadas;
- Fique atento às placas de informações e às fitas antiderrapantes;
- Mantenha a iluminação adequada no quarto, conforme orientações.

## 8.2 O acompanhante também pode colaborar

- Siga sempre as orientações e recomendações da equipe de profissionais;
- Solicite ajuda da equipe de enfermagem para retirar o paciente da cama;
- Não deixe o paciente ir sozinho ao banheiro;
- Caso precise se ausentar, comunique a enfermagem – nunca deixe o paciente sozinho.

## 9 MEDIDAS PREVENTIVAS À BRONCOASPIRAÇÃO

Broncoaspiração é quando o alimento, saliva ou secreção fazem o trajeto errado e entram na via aérea, podendo chegar até os pulmões com a possibilidade de causar riscos maiores, como uma pneumonia. Sendo assim, como medida de alerta para os profissionais e familiares, será colocado um **laço verde** na pulseira do paciente para identificação do risco.

Algumas pessoas têm maior probabilidade ou risco de sofrer uma broncoaspiração, como, por exemplo:

- Dificuldade de engolir;
- Náusea e vômito;
- Sonolência;
- Imobilidade, dependência e limitações para atividades diárias;
- Uso de sondas para alimentação;
- Uso de medicamento para induzir o sono.

### 9.1 Métodos de prevenção

- Ofereça alimentação ao paciente somente com autorização de profissional do hospital que está acompanhando;
- A alimentação deve ser oferecida com o paciente sentado;
- A enfermagem vai pausar a dieta por sonda antes do banho e durante os procedimentos de aspiração e fisioterapia, além de fazer o teste do refluxo. Havendo alterações, serão tomados os cuidados necessários;
- A fixação da sonda é importante para que ela não se desloque do local correto. Por isso, se observar qualquer alteração, comunique a enfermagem;
- Mantenha o paciente com sonda de alimentação em decúbito elevado (elevação mínima de 30°);
- Observe o paciente para que ele não puxe a sonda;
- Durante alimentação por via oral, mantenha o paciente elevado entre 80° e 90°. Esteja sempre alerta e seguindo as orientações dadas pela equipe.

## 9.2 Sinais de alerta

- Fixação da sonda solta;
- Náuseas e vômitos;
- Cabeceira abaixada nos horários das refeições;
- Tosse, engasgo ou pigarro durante a alimentação e hidratação.

**Sempre que houver dúvidas, converse com os profissionais de saúde**

## 10 IDENTIFICADORES DOS RISCOS

Durante a internação, para a sua prevenção, os riscos assistenciais serão avaliados e um plano terapêutico individualizado será traçado. Nossa equipe de enfermagem irá orientá-lo(a) para cada risco identificado.



**Broncoaspiração**



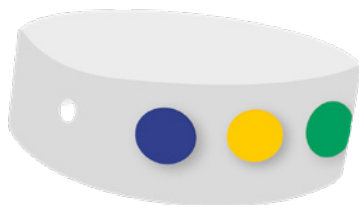
**Lesão por Pressão**



**Queda**



**Alergia**



## 11 CONTROLE DA DOR

Durante a internação, é possível que em alguns momentos você sinta dor ou desconforto. A dor pode variar de uma pessoa para outra, sendo uma sensação desagradável, desgastante e incapacitante, comprometendo a qualidade de vida e até o bem-estar emocional. Comunique-se com a equipe assistencial, que poderá ajudar a melhorar. Não deixe de compartilhar esses sentimentos com os profissionais responsáveis pelo seu cuidado.

## 12 PROGRAMAÇÃO PARA ALTA HOSPITALAR

Para manter o bem-estar e obter sucesso na continuidade do tratamento, siga as orientações a seguir:

## 12.1 Procedimentos

- A alta ocorrerá após prescrição médica e, para sua segurança, aguarde a conclusão do processo para liberação;
- Comunique o Serviço Social para que possa informar seus familiares;
- Confirme o último horário das medicações para a continuidade do tratamento;
- Verifique se foram entregues todos os pertences, exames e medicamentos trazidos.

## 12.2 Pacientes acamados

- O Serviço Social enviará uma solicitação médica para avaliação do serviço ADUC (Assistência Domiciliar Unimed Campinas) ou intercâmbio;
- Comunique a enfermagem, caso precise de uma ambulância para o transporte até a sua residência;
- Durante a internação, a enfermagem dará as devidas orientações sobre os possíveis equipamentos e materiais necessários para dar continuidade com os cuidados em casa.

# 13 PLANO EDUCACIONAL – CUIDADOS EM CASA

Nossa equipe é preparada para oferecer as informações necessárias sobre o cuidado em casa. Durante a internação, todas as orientações serão repassadas ao cuidador ou familiar sobre esses cuidados, podendo ser realizadas para mais de um responsável.

**Importante:** ressaltamos a necessidade de um líder para programar o cuidado.

# 14 PROCESSO DE ALTA MÉDICA

Para tornar o processo de alta em nosso hospital mais eficiente, destacamos algumas orientações que devem ser seguidas pelos pacientes e seus acompanhantes, além de informações úteis sobre o procedimento.

## 14.1 No dia da alta

- Não haverá troca de enxoval.
- Sempre que possível, as rotinas de banho, os curativos e administração de medicamentos serão adiantadas.
- O café da manhã será servido até as 9h e o almoço não será servido para as altas realizadas no período da manhã.
- Você ou o responsável por sua internação poderão receber o contato do nosso setor financeiro, com informações referentes ao fechamento da conta hospitalar.
- Você deverá desocupar o quarto em até duas horas após a assinatura da alta, realizada pelo médico. Após esse período, poderá ser cobrada uma nova diária, em tabela particular.



## 14.2 Aspectos Importantes para conversar com a equipe

- **Sinais de atenção após a alta:** queda do nível de consciência, confusão mental, febre, falta de ar e dores incontroláveis. Para sinais específicos, nossa equipe fornecerá orientações. Caso apresente algum desses sintomas, procure o médico novamente.
- **Atividades da vida diária:** procure se informar sobre quais atividades cotidianas estão permitidas e quais exigem cautela.
- **Curativos:** fique atento à necessidade de realizar curativos, à frequência de troca, complexidade do procedimento e aos materiais essenciais para sua execução.
- **Dispositivos para casa:** se for necessário o uso de sondas ou drenos posteriormente, é preciso que você tenha orientação de como manipulá-los de forma correta. Você pode pedir orientação à equipe de enfermagem e eles irão lhe ajudar.
- **Medicamentos:** os medicamentos prescritos estarão listados em seu receituário médico, que também indicará a duração do tratamento e a frequência de administração. Para medicações que exigem vias de administração especiais, nossa equipe está à disposição para te orientar. Não hesite em pedir ajuda a um de nossos enfermeiros.
- **Dieta Alimentar:** consulte seu médico, nutricionista ou enfermeiro para receber orientações sobre os alimentos adequados após a alta.
- **Agendamento de Retorno:** é fundamental verificar a necessidade e a previsão de retorno com a equipe médica, além de receber orientações e encaminhamentos para terapias especiais, se necessário.
- **Documentos:** você receberá um Resumo de Alta contendo todas as informações sobre sua internação. Não se esqueça de verificar se recebeu todos os seus pertences, documentos e exames.
- **Declaração de Internação/Documentos de Prontuário:** nossa equipe do Departamento de Patrimônio Clínico está à disposição para auxiliá-lo(a) na solicitação. O pedido pode ser feito pessoalmente ou pelo telefone (19) 3773-9378, de segunda a sexta-feira, das 07h às 16h. O atestado médico deve ser solicitado diretamente ao seu médico, quando necessário.
- **Acesso os exames laboratoriais realizados durante a internação:** acesse o site: [www.unimedcampinas.com.br/unimedmais](http://www.unimedcampinas.com.br/unimedmais), busque por “Área do Cliente” e clique em “Medicina Diagnóstica/Resultado de Exames”. Em “Resultado de Exames”, insira o usuário e senha. Caso não tenha as informações para acesso, solicite para nossa equipe de enfermagem.

**Se tiver qualquer dúvida, não tenha vergonha de perguntar. Estamos aqui para ajudar!**

# Contatos Úteis

## Unimed Help 24h



**0800 055 88 85**

- Orientação médica por telefone 24 horas, 7 dias por semana;
- Atendimento pré-hospitalar e remoção nas urgências e emergências dentro da área de abrangência da Unimed Campinas (exceto em vias públicas);
- Transporte inter-hospitalar em todo o território nacional.

## Teleatendimento 24h



**0800 013 66 88**

- Autorização para determinados procedimentos por meio da senha eletrônica;
- Informações sobre serviços credenciados, coberturas e carências do seu plano;
- Informações sobre boletos bancários e declarações de Imposto de Renda.

**0800 771 20 09**

- Atendimento para deficientes auditivos.

## Televendas



**0800 055 85 25**

- De segunda a sexta, das 7h30 às 20h, e aos sábados, das 7h30 às 14h.

## Aplicativo Unimed Campinas



Baixe gratuitamente o aplicativo no seu celular e aproveite muitas funcionalidades, informações e serviços para facilitar o seu dia a dia. Confira algumas delas:

- Agendar Atendimento
- Telessaúde
- 2ª Via do Boleto
- Cartão Virtual
- Guias e Autorizações
- Guia Médico
- Cadastro
- Resultado de Exames
- Atestado Digital
- E muito mais!

**Disponível no  
Google Play e  
App Store.**

# Serviços Próprios

## Hospital Unimed Campinas



Atendimento exclusivo a clientes Unimed para procedimentos eletivos e de acordo com critérios de elegibilidade. É destinado principalmente para os usuários dos serviços de Atendimento Domiciliar, Centro de Quimioterapia Ambulatorial, Pronto Atendimento Unimed Campinas – Sumaré e Espaço Personal. Não há atendimento de urgência e emergência.

- 68 leitos de enfermaria;
- 20 leitos de UTI;
- Centro Cirúrgico.

## Pronto Atendimento Unimed Campinas – Sumaré



A unidade é dedicada ao atendimento de urgências e emergências médicas. Funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana:

### **Ortopedia**

- De segunda a domingo, das 7h às 23h.

### **Pediatria e clínica médica**

- De segunda a domingo, atendimento 24h.

### **Laboratório de análises clínicas**

- De segunda a domingo, atendimento 24h.

### **Serviços de imagem: raio-X, tomografia e ultrassonografia (urgência e emergência)**

- De segunda a domingo, atendimento 24h.

Rua Fioravante Mancino, 900 – Chácara Monte Alegre – Sumaré

[pauc.servicosocial@unimedcampinas.com.br](mailto:pauc.servicosocial@unimedcampinas.com.br)

**(19) 3803 9010**

## Centro de Quimioterapia Ambulatorial



Dedicado à Oncologia Clínica, o CQA oferece assistência especializada em tratamento quimioterápico, com atendimento humanizado, conforto e segurança e uma equipe multidisciplinar de alta qualificação técnica.

### **Unidade Campinas**

(19) 3735 7304

Rua Camargo Paes, 198 - Guanabara

### **Unidade Sumaré**

(19) 3803 9012

Rua Fioravante Mancino, 900 - Chácara Monte Alegre

## Centro de Promoção à Saúde

Av. Andrade Neves, 655/683 - Centro - Campinas

**(19) 3735 7045**



### **ESPAÇO PERSONAL**

É o serviço exclusivo para clientes inscritos nos planos Unimed Mais e Unimed Personal. Nele, o beneficiário tem um plano personalizado de cuidado desenvolvido por uma equipe de profissionais que o acompanha ao longo da vida, facilitando a humanização na relação com o paciente.

**(19) 3744 3740**

[personal@unimedcampinas.com.br](mailto:personal@unimedcampinas.com.br)

### **CMI – CENTRO MULTIDISCIPLINAR INTEGRADO**

É um espaço exclusivo projetado para a realização de atendimentos em Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional.

**(19) 3735 7265 / 3735 7266**

[contatocmi@unimedcampinas.com.br](mailto:contatocmi@unimedcampinas.com.br)

### **AMPLIA – CLÍNICA DE ATENDIMENTO AO AUTISMO**

Atendimento multidisciplinar para crianças e adolescentes com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA).

**(19) 3744 3745**

[amplia@unimedcampinas.com.br](mailto:amplia@unimedcampinas.com.br)

### **SOU – SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED**

Serviço oferecido a empresas para a implementação das principais legislações relativas à saúde e segurança do trabalho e realização dos exames admissionais, demissionais e periódicos.

**(19) 3735 7081 – Opção 5**

[sou@unimedcampinas.com.br](mailto:sou@unimedcampinas.com.br)

### **ADUC – ASSISTÊNCIA DOMICILIAR DA UNIMED CAMPINAS**

Oferece cuidados necessários a quem precisa de um atendimento especial e humanizado em domicílio, proporcionando melhora na qualidade de vida do paciente e de seus familiares.

#### **Ambulatório de Tratamento de Feridas e Curativos**

O cliente da Unimed Campinas, desde que encaminhado pelo seu médico, pode ser atendido para tratamento de curativos e feridas.

**(19) 3773 9444**

[atendimentoaduc@unimedcampinas.com.br](mailto:atendimentoaduc@unimedcampinas.com.br)

### **MEDICINA PREVENTIVA**

Atua no desenvolvimento de conteúdos voltados à conscientização, prevenção e promoção da saúde aos beneficiários.

**(19) 3735 7045**

[medicinapreventiva@unimedcampinas.com.br](mailto:medicinapreventiva@unimedcampinas.com.br)

## Medicina Diagnóstica Hospital Unimed Campinas



Atendimento exclusivo a clientes Unimed para agendamento de exames eletivos.

- Tomografia Computadorizada;
- Ultrassonografia;
- Biópsias percutâneas por US ou CT de: próstata sob anestesia, mama, tireoide e fígado;
- Punção percutânea de coleções, por US ou CT;
- Marcação de nódulos de mama;
- Trânsito colônico com marcador radiológico;
- Raio-X simples (não é necessário agendamento).

Rua São Carlos, 369 - Vila Industrial - Campinas

De segunda a sexta, das 8h às 18h. Aos sábados, das 8h às 12h.

**(19) 3773 9370 / 3773 9369**



# Como agir em caso de **EMERGÊNCIA?**

O **Hospital Unimed Campinas** está preparado para agir em caso de um evento crítico (incêndio, alagamento, etc).

E é muito importante você, que está internado, acompanhando ou visitando um paciente internado saber o que fazer em caso de emergência.

Por isso, preparamos algumas orientações de como agir nestas situações.



## **Se a sirene de alarme de incêndio soar, você deve:**



Manter a calma e aguardar orientações da equipe de enfermagem ou de um brigadista.



Dentro do quarto ou nos corredores, caso aviste sinal de fumaça, chamas, alagamento ou qualquer tipo de emergência, avise imediatamente a enfermagem ou qualquer funcionário identificado do hospital.



E, se tiver que abandonar a área, mantenha a calma, siga as orientações de um brigadista e obedeça à sinalização de saída de emergência.

# HOJE, QUEM AVALIA A GENTE É VOCÊ.



Você sabia que a sua opinião é essencial para as melhorias do nosso atendimento?



Por isso, pedimos que você responda à nossa pesquisa de satisfação referente à sua internação em nosso Hospital. Assim você garante um ambiente melhor durante o seu cuidado.



Para acessar o formulário, é só apontar a câmera do seu celular para o QR Code ao lado.

**A equipe do Hospital Unimed  
Campinas agradece a sua  
participação!**



**Unimed**   
Campinas

ANS - nº 335690

[unimedcampinas.com.br](https://unimedcampinas.com.br)

10/2024