

# Guia de Orientação ao Paciente

— Hospital Geral Materno Infantil —



# Não caia no golpe.



Beneficiário,

a Unimed Recife informa que *não entra em contato telefônico com familiares de pacientes internados em sua rede hospitalar para solicitar qualquer quantia em dinheiro para exames*. Caso aconteça qualquer ocorrência desta natureza, o familiar ou acompanhante do paciente deve imediatamente entrar em contato com o Hospital que o paciente está internado para certificar-se das informações.

# Fique tranquilo, cuidaremos de você!

Prezado(a) paciente,

O objetivo deste guia é fornecer informações sobre os serviços disponíveis e as normas do Hospital Geral Materno Infantil (HGMI), bem como os direitos e deveres do paciente, contribuindo para o seu bem-estar durante sua permanência na instituição.

Agradecemos pela sua confiança, tenha certeza que o nosso compromisso é cuidar bem de sua saúde.



# Identidade organizacional

## Missão

Prestar assistência a saúde com excelência, contribuindo para o fortalecimento da cooperativa, com gestão responsável dos recursos.

## Visão

Ser uma rede hospitalar de referência para o sistema Unimed, com certificação de qualidade no mais alto nível, buscando satisfação crescente dos seus clientes, colaboradores e cooperados, associando a incorporação de novas tecnologias, baseadas em evidências, a um atendimento ético e humanizado.

## Valores

Ética, competência, humanização, compromisso com o paciente e a instituição, transparência, responsabilidade sócio ambiental, sustentabilidade.



# Estrutura organizacional

## **Diretoria executiva Unimed Recife**

**Dr<sup>a</sup>. Maria de Lourdes C. de Araújo**  
*Presidente*

**Dr. Antônio José B. da Cruz**  
*Diretor Secretário Geral*

**Dr. Divaldo G. Bezerra Filho**  
*Diretor Tesoureiro*

## **Diretoria do complexo hospitalar HGMI**

**Dr. Marco Aurelio Vitorino Cunha**  
*Diretor Médico*

**Sra. Juliana Jordão de Paiva Serpa**  
*Gestora Hospitalar*

## **Superintendência**

**Sr. George Trigueiro Filho**  
*Superintendente de Recursos Próprios*

©Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte deste guia poderá ser reproduzida sem a permissão da direção do HGMI.

Venda proibida

Versão 04  
Recife, agosto de 2020.

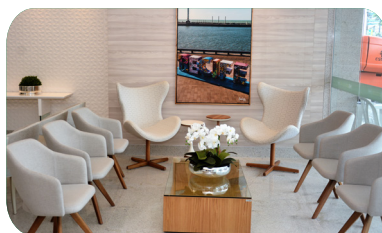


# Sumário

Identidade organizacional	4
Estrutura organizacional	5
Nossa estrutura	7
Segurança do paciente	14
Prevenção de queda	15
Mãos limpas salvam vidas	17
Política da Qualidade	20
Direitos e deveres do paciente	21
Internação e tratamento	24
Diária	28
Equipe multiprofissional	29
Informações gerais	30
Informações para visitantes e acompanhantes	32
Relacionamento com o cliente	34
Guia de ramais	35
Guia de orientação ao paciente	37

# Nossa estrutura

- 01 – Emergência Pediátrica;
- 01 – Emergência Obstétrica;
- 01 – Emergência de Otorrinolaringologia
- 01 – Banco de Leite Humano;
- 01 – Restaurante;
- 61 Leitos – Apartamentos;
- 78 Leitos – Enfermarias;
- 16 Leitos – UTI Neonatal;
- 09 Leitos – UTI Pediátrica;
- 20 Leitos – UTI Adulto;
- 09 – Salas Cirúrgicas;
- 07 Leitos – SRPA;
- 150 – Vagas de Estacionamento.



## Emergência Pediátrica

Para melhor atender à saúde das crianças, o serviço de Emergência Pediátrica funciona 24h com médicos especializados.

### *Estrutura*

- 10 – Poltronas de Observação
- 04 – Consultórios
- 01 – Sala vermelha
- 08 – leitos de observação
- 01 – Sala Triagem;
- 01 – Sala de Coleta;
- 01 – Sala de RaiosX;
- 01 – Sala de Curativo.



## Emergência Obstétrica e Ginecológica

O Serviço de Obstetrícia prima pela humanização do trabalho de parto, acolhendo e acompanhando as gestantes. Conta com uma equipe que exerce a assistência de forma integral 24 horas por dia.

### *Estrutura*

- 02 – Consultórios
- 01 – Sala de ultrassonografia
- 04 – Poltronas de Observação;
- 02 – Leitos de Observação;
- 01 – Sala Triagem;
- 01 – Sala de Coleta;
- 01 – Sala de RaiosX.



## Emergência Otorrinolaringologia

Para melhor atender nossos cliente o serviço de emergência de otorrinolaringologia funciona 24h com o objetivo de prestar um atendimento baseado na excelência e resolutividade.

### *Estrutura*

- 05 - Poltronas de Observação;
- 01 - Leito de Observação;
- 01 - Sala de Coleta;
- 01 - Sala de RaiosX.

## Banco de Leite Humano

Com o objetivo de que nenhum bebê fique sem o leite materno, possuímos um banco de leite próprio para armazenamento à disposição dos recém-nascidos que ainda não conseguem sugar.

### *Estrutura*

- Recepção;
- 01 - Sala de coleta com 04 poltronas;
- 01 - Sala para higienização;
- 01 - Sala de Pasteurização.



## Restaurante

Localizado no 13º andar, o Restaurante e Cafeteria Dom Rochdale oferece aos acompanhantes e visitantes um cardápio diversificado, além de um ambiente agradável para fazer suas refeições.



## Internamento

As acomodações foram projetadas em apartamentos (individual) e enfermarias (coletiva com apenas 2 leitos) com bastante conforto e segurança para os pacientes, bem como seus acompanhantes.

### *Estrutura da Enfermaria*

- 02 – Camas;
- 02 – Poltronas;
- 02 – Telefones;
- 01 – TV;
- 01 – Ar-condicionado;
- 01 – Banheiro;
- 02 – Armários;
- 01 – Frigobar.



### *Estrutura do Apartamento*

- 01 – Cama;
- 01 – Poltrona;
- 01 – Sofá;
- 01 – Telefone;
- 01 – TV;
- 01 – Ar-condicionado;
- 01 – Banheiro;
- 01 – Armário;
- 01 – Frigobar.



## Unidade de Terapia Intensiva (UTI)

A UTI é uma área restrita de circulação, portanto mantêm suas portas fechadas e todos que entram precisam de autorização.

As UTIs do Hospital Geral Materno infantil possuem uma infraestrutura de alta qualidade, contando com equipamentos de ponta e um serviço humanizado. O HGMI dispõe 03 UTIs: UTI Neonatal, UTI Pediátrica e UTI Adulta.

### *Dentro de uma UTI é preciso ter alguns cuidados:*

- Ao chegar à UTI, identifique-se e aguarde a autorização do profissional;
- Antes de entrar prenda os cabelos e certifique-se que retirou todos os adornos;
- Não é permitido entrar com aparelho celular, bolsas e alimentos;
- Não será permitida a entrada de flores naturais, pois a umidade e a presença de material orgânico em decomposição na terra dos vasos favorece o crescimento de bactérias e fungos, além de atrair insetos;
- Ao entrar na UTI dirija-se a pia e lave as mãos, braços e cotovelos com água e sabão;
- Não aceite orientação de pessoas não identificadas. Nossos colaboradores se apresentam com crachás de identificação. Em caso de dúvidas, procure a equipe de enfermagem;
- Não fornecemos informações por telefone;
- Não sente ou deite na cama do paciente e não utilize utensílios e materiais de uso exclusivo do hospital;
- Não coma a dieta do paciente para que não haja o risco de contaminação.

### **Na UTI Neonatal:**

- O silêncio é fundamental para o repouso do recém-nascido e sua recuperação, além de ajudar na concentração da equipe que lhe presta assistência;
- Para evitar infecções cruzadas, não é permitido visitar, tocar ou abrir as incubadoras de outros recém-nascidos;
- Será permitido apenas um acompanhante por recém-nascido (responsável legal);
- Apenas será permitida a entrada de objetos do recém-nascido autorizados pela equipe de enfermagem;
- Os pais da criança deverão solicitar informações ao Médico Plantonista, se necessário;
- As fotografias dos recém-nascidos serão permitidas desde que seja acordado com a equipe de plantão.

### **Na UTI Pediátrica:**

Questionar sempre, porém exclusivamente sobre sua própria criança; Sempre que tiver alguma dúvida ou reclamação, deve dirigir-se à enfermeira responsável pela UTI Pediátrica.



## Horários de visitas das UTI's:

UTI Neonatal <sup>1</sup>	UTI Pediátrica <sup>2</sup>	UTI Adulto
-	-	11h às 11h30
16h às 17h	16h às 17h	20h30 às 21h

<sup>1</sup> **UTI Neonatal** - Pais terão livre acesso com autorização prévia da equipe médica. O horário acima aplica-se apenas para os avós.

<sup>2</sup> **UTI Pediátrica** - Pais terão livre acesso com autorização prévia da equipe médica. O horário acima aplica-se apenas para os avós.

<sup>3</sup> **UTI Adulto** - Nossa UTI Adulto adota de forma pioneira, como medida terapêutica, a estratégia de Acolhimento Familiar. Acreditamos que este momento seja delicado na vida do paciente e de sua família, e que a presença de um ente querido poderá contribuir de forma relevante em sua recuperação. Cada paciente pode ter ao seu lado por 02 horas, em horário definido pela instituição e diferente da visita regular, 01 acompanhante, independente de sua condição clínica.

**Obs:** Os horários das visitas poderão sofrer alterações em virtude de possíveis intercorrências.

## Estacionamento

Para garantir uma maior comodidade e segurança aos pacientes e acompanhantes, dispomos de um estacionamento amplo de administração terceirizada, além de contar com o serviço de manobrista para os clientes.

Em caso de dúvidas ou acionamento do manobrista, entrar em contato através do ramal 9150.



# Segurança do paciente

A Aliança Mundial para a Segurança do Paciente foi criada em 2004 pela Organização Mundial da Saúde (OMS) com finalidade de dedicar atenção ao problema da segurança do paciente. Sua abrangência é internacional, tendo como missão coordenar, disseminar e acelerar melhorias para a assistência à saúde em termos mundiais.

Desde então, tem-se preocupado com a elaboração e diretrizes visando sensibilizar e mobilizar profissionais de saúde a buscarem soluções que promovam a execução segura das ações, divulgando conhecimentos e desenvolvendo ferramentas que possibilitem a mudança da realidade no cenário mundial.

Em 2015, a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente identificou seis áreas de atuação para o desenvolvimento de ações com o propósito de promover melhorias específicas para segurança do paciente.

O Hospital Geral Materno Infantil trabalha as seis metas internacionais em sinergia com as estabelecidas pelo Ministério da Saúde. São elas:



**Meta 1** Identificação correta do paciente

Comunicação efetiva

**Meta 2**



**Meta 3** Segurança da prescrição, uso e administração de medicamentos

Cirurgia segura

**Meta 4**



**Meta 5** Redução do risco de infecção associado aos cuidados de saúde

Prevenção de lesão por pressão e queda

**Meta 6**





# Prevenção de queda

## *O que é queda?*

Consideramos queda quando ocorre um evento não intencional, tendo como resultado a mudança de posição do indivíduo para um nível inferior à posição inicial, com incapacidade de correção em tempo hábil, provocada por circunstâncias multifatoriais. Qualquer pessoa pode apresentar risco para queda, contudo a probabilidade é maior entre as crianças que estão aprendendo a andar, idosos e pessoas que estão em fase de reabilitação.

## *Fatores que favorecem ao risco de queda:*

- Idade, devido às mudanças estruturais e funcionais do corpo;
- Ausência de acompanhante durante o período de internação hospitalar dos pacientes com risco de queda identificado;
- Banho de crianças e recém-nascidos;
- Transporte de crianças e recém-nascidos no colo;
- Transferência de criança para berço, cama ou maca;
- Berço, cama ou maca sem as grades elevadas;
- Amamentação com a mãe sonolenta;
- Medicamentos que provoquem sono ou que apresentem efeitos colaterais;
- Histórico de quedas anteriores;
- Dificuldades para andar;
- Dificuldades visuais;
- Fraquezas musculares, deformidades ou problemas articulares nas pernas.

## Familiares e acompanhantes podem ajudar na prevenção de quedas. Para isto, é importante seguir algumas recomendações:



Não deixar o paciente sozinho.

Manter sempre a cama com as grades elevadas e rodas travadas.



Deixar a cama na posição baixa, principalmente à noite.

Não tirar o paciente da cama sem autorização prévia da equipe assistencial.



Solicitar ajuda da enfermagem sempre que o paciente necessitar sair da cama ou da poltrona.

Em caso de dúvida, sempre consultar a equipe assistencial.



### O que fazer em caso de queda?

Permaneça com o paciente e peça para alguém acionar imediatamente a equipe de saúde que tomará as ações necessárias.





# Orientações relacionadas ao controle de infecção hospitalar

O controle e prevenção das infecções relacionadas à assistência é uma das ações de promoção da saúde realizada no Hospital Geral Materno Infantil, visando garantir a qualidade da assistência prestada.

## *Por que ocorre a infecção?*

Grande parte das infecções é causada por microrganismos que são do próprio paciente. Todos temos agentes habitando as vias aéreas superiores, o trato digestivo, o trato genital e a pele. No entanto, quando os procedimentos são realizados, ocorre a ruptura das defesas do organismo e tais agentes podem causar infecções.

## *Fatores que aumentam o risco de adquirir infecções:*

- Higiene precária das mãos;
- Gravidade da doença, idade e imunidade dos pacientes;
- Tempo prolongado de internamento;
- Uso de antibióticos;
- Realização de procedimentos invasivos (ventilação mecânica, sonda vesical de demora, cateter vascular e cirurgias).

## *Como prevenir a infecção?*

- Lavar as mãos ao entrar e sair do quarto;
- Não trazer flores;
- Não compartilhar os utensílios do pacientes;
- Não trazer alimentos;

- Reduzir o número de visitantes;
- Não sentar na cama do paciente;
- Evitar visitas ao paciente se estiver doente.

### ***Medidas de precaução***

Pacientes que apresentam doenças infectocontagiosas, infecções ou são portadoras de microorganismos resistentes a vários tipos de antibióticos, precisam de cuidados especiais para evitar a transmissão destes microorganismos para outros pacientes e profissionais de saúde.

O conjunto destes cuidados é chamado de medidas de precaução e reúne recomendações que devem ser utilizadas por acompanhantes, visitantes e profissionais.

### ***Tipos de medida de precaução:***

Contato (necessário uso de luva e avental);  
Gotículas (necessário uso de máscara cirúrgica);  
Aerossóis (necessário uso de máscara N95).

### ***Cuidados especiais aos pacientes em medidas de precaução***

Lavar as mãos ao entrar e sair do quarto;  
Reduzir o número de visitantes durante o período do isolamento;  
Consultar a enfermagem do setor antes de andar nos corredores do hospital.

### ***Lavagem das mãos***

As mãos constituem a principal via de transmissão de microorganismos durante a assistência ao paciente, pois a pele é um possível reservatório desses patógenos, que podem ser transferidos ao paciente por contato direto ou indireto através de objetos e superfícies contaminadas.

### ***Devo lavar as mãos sempre que:***

- Entrar e sair da Unidade de Internação;
- Entrar e sair do banheiro;
- For realizar as refeições e após o término;

### ***Passo a passo da higienização das mãos***



# Política da Qualidade



**Foco no Cliente e Mercado** - Colocamos a satisfação dos clientes e a melhoria contínua dos nossos serviços como nosso objetivo principal. Comprometemos todas as ações na busca para atingir e superar as expectativas destes, prestando assistência à saúde de modo humanizado com foco na segurança, bem-estar dos nossos pacientes e nas tendências do mercado.



**Estratégias** - Nossa atuação é baseada no planejamento estratégico tendo como principal objetivo o alcance das metas traçadas, gestão responsável dos recursos e promoção da cultura da qualidade aos nossos clientes, colaboradores, cooperados, parceiros e sociedade.



**Liderança** - A nossa liderança acredita que os resultados conquistados são provenientes do trabalho em equipe e participação ativa de todos os colaboradores, fornecendo todo o suporte necessário para o alcance de bons resultados e direcionamento das ações de melhoria baseadas em fatos.



**Orientação por Processos** - Nossa Gestão é orientada por processos bem definidos e padronizados onde todos possuem conhecimento de suas atribuições e responsabilidades, o que permite o acompanhamento e monitoramento dos nossos objetivos.



**Valorização das Pessoas** - Entendemos que os colaboradores são responsáveis pelos nossos excelentes resultados. Centralizamos nossas ações na promoção de um ambiente saudável e na identificação e desenvolvimento contínuo das habilidades e competências de todos.



**Visão de Futuro** - Ser uma rede hospitalar de referência para o sistema UNIMED, com certificação de qualidade do mais alto nível, buscando satisfação crescente dos seus clientes, colaboradores e cooperados, associando a incorporação de novas tecnologias baseadas em evidências, a um atendimento ético e humanizado.



**Parcerias** - Estabelecemos com nossos fornecedores e prestadores de serviços um relacionamento baseado na ética, no respeito e na transparência em prol dos objetivos comuns da organização.



**Inovação** - Adotamos novas soluções e tecnologias baseadas em evidências, tendo como referência a satisfação e segurança dos clientes, colaboradores e cooperados. Acreditamos que as inovações além de alimentar uma concorrência saudável, estimulam a busca incessante da superação dos nossos próprios limites rumo à Excelência.



**Responsabilidade Social e Ambiental** - Minimizamos os impactos negativos ao meio ambiente estabelecendo atitudes sustentáveis e a utilização eficiente de todos os recursos. Mantemos uma relação transparente com a administração pública e com a sociedade, apoiando projetos que visem a melhoria da qualidade de vida da população.



# Direitos e deveres do paciente

## *Direitos do paciente*

- Receber atendimento digno, atencioso e respeitoso, independente de sua raça, credo, cor, idade, sexo ou diagnóstico;
- Ser identificado pelo seu nome e sobrenome e não pelo nome de sua doença, número, código ou qualquer outra forma desrespeitosa ou preconceituosa;
- Identificar, através de crachá com fotografia em local de fácil identificação, nome e cargo dos profissionais em seus cuidados;
- Receber informações claras e compreensíveis acerca de seu diagnóstico, opções terapêuticas e riscos envolvidos;
- Exigir que todo material utilizado seja rigorosamente esterilizado ou descartável e manipulado segundo normas de higiene e prevenção de infecções, expedidas pelos órgãos competentes;
- Consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, de forma livre e voluntária, após receber adequada informação, desde que não esteja em risco de vida. Em caso de recusa ou revogação do consentimento não serão imputadas quaisquer sanções morais ou legais;
- Escolher o médico assistente, responsável pelo seu tratamento;
- Solicitar do seu médico e assinar o termo de consentimento informado;
- Ter acesso ao seu prontuário de acordo com as normas da instituição. O prontuário deve incluir o conjunto de documentos e informações padronizadas sobre o histórico do paciente, princípios e evolução da doença, condutas terapêuticas e demais anotações clínicas;
- Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações através da garantia do sigilo ético e profissional;

- Receber, quando solicitar, toda informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados;
- Receber ou recusar assistência psicológica e social;
- Ter garantida a sua segurança, integridade física, psíquica e moral;
- Ser tratado, em caso de óbito, com o mesmo respeito e dignidade, não tendo nenhum órgão ou tecido extraído do seu corpo sem sua prévia autorização ou familiares.

### *Deveres do paciente*

- Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos, evoluções e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Informar mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamento do Hospital;
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição;
- 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;
- Respeitar a proibição do fumo nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes, conforme legislação em vigor;
- Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
- Assinar o contrato de prestação de serviço e o termo de consentimento informado.
- Após a alta médica o paciente deverá desocupar o leito em até 01 hora.

## Referências Legais

- Lei Federal nº 9.294, de 15 de Julho de 1996;
- Lei Municipal nº 15.9001/1994;
- Código Civil Brasileiro. Lei 10.406 de 10/01/2002;
- Estatuto do Idoso. Lei 10.741 e3 01/10/2003;
- Estatuto da Criança e Adolescente. Lei 8.069 de 13/07/1990;
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Lei 8.078 de 11/09/1990;
- Conhecer e respeitar as normas e regulamento do Hospital;
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas à sua disposição;
- 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;
- Respeitar a proibição do fumo nas dependências do hospital, extensivo aos seus acompanhantes, conforme legislação em vigor;
- Indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao Hospital sobre quaisquer mudanças nesta indicação;
- Assinar o contrato de prestação de serviço e o termo de consentimento informado.



# Internação e tratamento

## *Internamento*

- No ato da internação é obrigatória a apresentação da documentação oficial com foto do paciente e/ou responsável legal;
- O contrato de prestação de serviços deverá ser assinado na chegada, em caso de não cobertura pela instituição conveniada a qualquer título, inclusive de despesas decorrentes de materiais de órteses e próteses, bem como cirurgias plásticas, entre outras, o paciente e/ou responsável deverá se comprometer a quitá-las;
- Menores de 18 anos ou incapacitados por qualquer razão (física ou legal) e para maiores de 60 anos necessitam de um responsável pela internação e recomenda-se acompanhante 24 horas e uma referência para contato;
- O paciente será acompanhado pelo auxiliar de remoção para apresentação do seu quarto e receberá todas as instruções necessárias;
- As roupas de cama e banho dos pacientes são trocadas diariamente, com exceção da manta que é trocada a cada 03 dias. O kit dos acompanhantes é substituído a cada três dias e são fornecidos em todos apartamentos a partir das 19h.



## **Identificação do Paciente**

No ato da internação, o paciente receberá uma pulseira de identificação contendo: nome completo, data de nascimento, número do atendimento e nome do médico assistente. Esta identificação segue o protocolo de segurança do paciente da instituição, pois é extremamente importante checar a identidade do paciente antes da realização de procedimentos, tais como: administração de medicamentos, coleta de exames, realização de cirurgia, etc.

No ato do nascimento, os RNs receberão duas pulseiras de identificação que serão colocadas em membros opostos após conferência pelo acompanhante.

## **Prontuário Eletrônico do Paciente – PEP**

O prontuário é a principal ferramenta de comunicação entre os profissionais que participam do cuidado ao paciente.

O Hospital conta com o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), que reúne em um único local todas as informações facilitando o dia-a-dia de trabalho de médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde.

## **Checagem beira leito**

Visando à segurança na administração dos medicamentos, toda medicação deve ser realizada através de checagem beira leito pelo técnico(a) de enfermagem ou enfermeiro(a). O procedimento consiste na conferência do código de barras da medicação e da pulseira de identificação do paciente, garantindo a administração correta do medicamento.

## ***Gerenciamento de cuidado no leito***

Possuímos um sistema de Monitoramento de Cuidados no Leito (MCL), que permite observar as atividades e tarefas realizadas no ambiente de internação do paciente, além de possibilitar acompanhamento das atividades dos colaboradores.

## ***Consentimento informado***

Quanto tempo dura a anestesia? Posso beber água? Dói? Pode acontecer algo grave? Dúvidas são comuns! É seu direito e dever do médico responder a todas as suas questões e orientá-lo sobre o seu diagnóstico, prognóstico, meios e formas de tratamento disponíveis e riscos.

Por isso, hospitais, laboratórios, clínicas, etc., são obrigados a disponibilizar o consentimento informado, um termo no qual você permite ou recusa submeter-se a um procedimento médico. Ressaltamos que o documento precisa ser assinado antes do procedimento e só depois de você esclarecer todas as dúvidas.

## ***Peça cirúrgica***

Após o procedimento, havendo a necessidade de análise das peças cirúrgicas, estas serão entregues apenas aos familiares no Bloco Cirúrgico mediante protocolo.

Compete aos familiares encaminhá-la aos serviços de análise quando solicitado pelo médico.

## Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH

Contamos com uma equipe especializada de profissionais atuando de forma ativa na prevenção e controle de infecção hospitalar. Adotamos medidas e implantamos rotinas que são fundamentais para a qualidade e segurança no atendimento junto aos nossos clientes.

## Nutrição

A dieta do paciente é prescrita conforme as necessidades nutricionais individuais e executadas pelo serviço de nutrição e dietética, sob a supervisão dos profissionais de nutrição que estarão à sua disposição para orientá-lo quando necessário.

## Horário dos serviços:

Serviço	Horário
Desejum	06h às 08h
Lanche da manhã	09h às 9h30
Almoço	12h às 14h
Lanche da Tarde	15h às 15h30
Jantar	18h às 20h
Lanche da Noite	21h às 21h30

## Manutenção

Se apesar do nosso checklist forem observadas irregularidades como: ar condicionado, elétrica, hidráulica e outros, solicitamos que sejam sinalizados imediatamente à nossa Central Telefônica através do ramal \*9 para direcionarmos ao setor responsável, onde tomará as devidas providências.



# Diária

## *Paciente*

O valor da diária do paciente corresponde apenas ao uso do apartamento ou enfermaria, de acordo com o convênio, alimentação do paciente e serviços hospitalares básicos, tais como: copa, enfermagem, nutrição e higienização. Não estão incluídos no valor da diária as acomodações e refeições do acompanhante sem prévia autorização. As diárias são contadas a partir da internação e vencem após as 10h do dia subsequente.

Os itens da conta hospitalar não autorizados pelo convênio ou como pendência de autorização serão de responsabilidade do paciente e/ou responsável, conforme contrato de prestação de serviço assinado no ato do internamento.

## **Acompanhante Apartamento**

Está incluso na diária: pernoite, café da manhã, 02 lençóis, 01 fronha e 01 travesseiro.

## **Acompanhante Enfermaria**

Nesse tipo de acomodação será permitida a permanência de um acompanhante, não estando incluídas as refeições e kit de enxoval, exceto para os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, incapacitados por qualquer razão (física ou legal) ou maiores de 60 anos.

## **Acompanhante UTI Pediátrica e Neonatal**

Nesse tipo de acomodação será permitida a permanência de um acompanhante. Está incluso na diária: pernoite, o serviço de 03 refeições (café da manhã, almoço e jantar), manta e toalha.

## **Refeição para acompanhante**

Será ofertado o serviço de 03 refeições (café da manhã, almoço e jantar), para gestantes internadas que irão realizar o parto e pós-parto, acompanhadas de pacientes menores de 18 anos, incapacitados por qualquer razão (física ou legal) ou maiores de 60 anos.

# Equipe multiprofissional

Aliando o conhecimento técnico e científico com a humanização, realizamos um atendimento de qualidade. Para garantir esse sucesso, contamos com uma completa equipe multidisciplinar que está pronta para dar suporte a você em todas as suas necessidades e em todas as fases do tratamento.

O grupo é composto por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, assistentes sociais entre outros profissionais da área da saúde. Isso possibilita uma ação rápida e precisa sempre que necessário.





# Informações gerais

## *Taxa Administrativa*

Deverá ser paga a taxa administrativa na Recepção do Internamento nos seguintes casos:

- Pacientes que optarem por despesas extras, sendo elas: chave do armário, controles de ar condicionado ou TV e lanches/refeições avulsas.
- Oferecemos a opção de venda de lanches e refeições avulsas para os acompanhantes dos pacientes através do ramal 9101 no horário das 6h às 18h.

## *Achados e perdidos*

Não nos responsabilizamos pela perda de objetos pessoais do paciente ou acompanhante. A guarda dos pertences é de exclusiva responsabilidade dos respectivos usuários.

No momento da alta hospitalar ou transferência para outra unidade, certifique-se de não ter esquecido nenhum pertence no quarto.

Caso algum dos nossos funcionários encontre algum pertence esquecido no hospital depois da alta, este será encaminhado à equipe da Supervisão Administrativa que o guardará por 60 dias, após esse período, o material será descartado.

## *Segurança*

Dispomos de sistema de CFTV (circuito TV) e de um plano de segurança, monitorando as mais diversas áreas do hospital, incluindo estacionamento, elevadores, entradas e saídas e áreas de circulação de clientes. Além de contar o serviço terceirizado de portaria e segurança.

O HGMI possui um posto de informação onde o acompanhante/visitante se identifica e realiza o cadastro.

Tudo isso para que possamos controlar o acesso em nossa instituição e oferecer maior segurança a todos.

### ***Cópia de prontuário***

A solicitação da cópia do prontuário deverá ser feita na recepção de internamento do hospital mediante preenchimento de formulário específico. Poderá ser solicitado pelo paciente, devidamente identificado, ou pelo seu representante legal, através de documento comprobatório.

A solicitação será atendida em até dez dias úteis, de acordo com a data registrada no protocolo, de segunda a sexta-feira nos horários de 8h às 12h e 14h às 16h. Para maiores esclarecimentos, ligue para (81) 3198-2052.

### ***Banco de sangue***

O hospital possui parcerias com bancos de sangue que oferece um serviço de hemotransusão, com alta tecnologia e rapidez no atendimento.

### ***Laboratório***

Dispomos de um laboratório próprio de análises clínicas, o LabUni, que oferece serviços de qualidade com tecnologia avançada para garantir a excelência no atendimento e a segurança do paciente.

### ***Internet***

Oferecemos acesso à internet via wi-fi para todos os pacientes e acompanhantes.



## Informações para visitantes e acompanhantes

- É obrigatório a apresentação de um documento oficial para ter acesso às dependências do Hospital Geral Materno Infantil;
- Após a identificação no posto de informação, será fornecido um crachá que deverá ser colocado em um local visível no corpo;
- O crachá deverá ser usado durante toda a permanência do visitante no hospital;
- A entrada de acompanhantes em qualquer dependência do hospital só será permitida mediante aos horários 08:00 às 22:00;
- Não é permitida a circulação de acompanhantes nas dependências do HGMI em trajes de banho, sem camisa ou com vestimentas inadequadas que causem constrangimento aos demais clientes;
- É proibido fumar nas dependências do hospital;
- É terminantemente proibido filmar ou fotografar na Sala de Parto, Centro Cirúrgico, Berçário, UTI Neonatal e Enfermarias sem autorização da equipe assistencial;
- Só será permitida a permanência de 01 acompanhante por paciente;
- Só será permitida a alta do recém-nascido interno e paciente pediátrico mediante presença do acompanhante cadastrado em sistema. Durante o internamento, caso houver a necessidade da troca do acompanhante, este deverá dirigir-se à Recepção do Internamento juntamente ao novo responsável para atualização do cadastro.
- É permitida a entrada de material de higiene pessoal (escova, creme dental, sabonete, desodorante, shampoo) e peças íntimas (calcinha, cueca e sutiã);
- O hospital não se responsabiliza por perda ou desaparecimento de objetos pessoais;



- Lavar as mãos antes e após o contato com o paciente;
- Toda criança deverá estar acompanhada por um adulto (apresentar o documento de identificação da criança);
- Não é aconselhável sentar-se ou deitar-se na cama do paciente e utilizar utensílios e materiais de uso exclusivo do hospital;
- Preservar o silêncio;
- A administração de medicamentos segue horário padrão da enfermagem, a partir da prescrição médica;
- Não é permitido manipular soro, medicações ou quaisquer outros equipamentos hospitalares. Sempre que for necessário, acione a campanha da enfermagem;
- Não auxilie o paciente vizinho, caso necessário, chame a enfermagem;
- O hospital não fornece medicamentos para acompanhantes ou visitantes;
- As informações sobre o paciente em cirurgia devem ser obtidas através do enfermeiro(a) da unidade de internamento;
- É proibida a comercialização nas dependências do hospital;
- É proibida a entrada de animais;
- Deve ser evitada aglomeração de pessoas nos apartamentos e enfermarias. Recomendamos a entrada de 02 visitantes por vez;
- Não será permitida a entrada de bebidas, flores e alimentos;
- A água ofertada pela copa é para uso do paciente que estiver com a dieta liberada. Os acompanhantes caso desejem podem efetuar a compra no restaurante ou na copa mediante taxa administrativa através do ramal 9101.

# Relacionamento com o cliente

Para o Hospital Geral Materno Infantil, a melhor forma de aperfeiçoar nossos serviços é ouvindo nossos clientes. Para que possamos oferecer um atendimento de excelência, é fundamental que saibamos sua opinião.

## *Como expor sua opinião?*

- Pesquisa de satisfação: Questionário de satisfação disponível na Recepção de Internamento e nos postos de enfermagem;
- Pesquisa de satisfação: Questionário de satisfação online disponível no link [cutt.ly/vocesatisfeito](http://cutt.ly/vocesatisfeito);
- Pessoalmente: Sala do Serviço Social;
- Carta: Avenida Lins Petit, 161 – Boa Vista – Recife – PE – CEP: 50070-235;
- Fone: (81) 3413-9100;
- E-mail: [servicosocial.hgmi@unimedrecife.com.br](mailto:servicosocial.hgmi@unimedrecife.com.br).



# Guia de ramais

**Copa – HURI** 2051  
*Pantry*

---

**Manobrista – G1** 9150  
*Valet Parking*

---

**Nutricionista** 2061  
*Nutricionist*

---

**Posto de informação** 9103  
*Information desk*

---

**Recepção de internamento** 9105 / 9106 / 9107  
*Reception of hospitalization*

---

**Hotelaria** 9278 / 9279  
*Hospitality*

---

**Restaurante** 9274  
*Restaurant*

---

**Serviço Social** 2068  
*Social service*

---

**Tesouraria** 9102  
*Billing*

## Térreo

**Posto de enfermagem geral** 2054  
*Nursing station*

## 1º andar

**Posto de enfermagem geral** 2060  
*Nursing station*

## 2º andar

**Posto de enfermagem geral** 2020  
*Nursing station*

### 3º andar

**Posto de enfermagem geral** 2030  
*Nursing station*

### 8º andar

**Copa** 9171  
*Pantry*

---

**Posto de enfermagem geral** 9127/9128  
*Nursing station*

---

**Posto de enfermagem berçário** 9176  
*Nursing station nursery*

---

**Recepção lactário** 9170  
*Admittance front desk*

---

**Banco de leite humano** 9175  
*Admittance front desk*

### 9º andar

**Copa** 9181  
*Pantry*

---

**Posto de enfermagem** 9204/9205  
*Nursing station*

### 10º andar

**Copa** 9206  
*Pantry*

---

**Posto de enfermagem** 9229/9230  
*Nursing station*

### 11º andar

**Copa** 9244  
*Pantry*

---

**Posto de enfermagem** 9261  
*Nursing station*

### 12º andar

**Copa** 9312  
*Pantry*

---

**Posto de enfermagem** 9272  
*Nursing station*



# Guia de orientação ao paciente

Declaração de recebimento

Eu, \_\_\_\_\_  
declaro que recebi o Guia de Orientação ao Paciente do Hospital Geral  
Materno Infantil.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## Informações do leito

Leito: \_\_\_\_\_

Ramal: \_\_\_\_\_



Rede Hospitalar Unimed Recife

**Sua opinião  
é muito  
importante!**

Avalie os nossos serviços.



**Sua satisfação,  
nosso maior  
compromisso!**

**Unimed**  
Recife



Leito: \_\_\_\_\_

08. O(A) Sr.(a) foi informado pelo procedimento realizado através do consentimento informado?

Sim

09. Em uma escala de 0 a 10, quanto Recife?

0 1 2 3 4 5

10. Caso algum de nossos colaboradores tenha apresentado algum problema de atendimento, cite-o:

11. Sua opinião é muito importante para nós. Sugestões, elogios ou críticas.



**Diretor Técnico Médico:**

Dr. Marco Aurelio Vitorino Cunha | Cremepe: 29939

**ANS - nº 34.488-5**