



# GUIA DO PACIENTE

*Informações para deixar  
a sua experiência em nosso  
hospital ainda mais segura  
e acolhedora*



**HOSPITAL UNIMED  
DR. HUGO BORGES**

*Agradecemos por nos escolher para cuidarmos de você. Preparamos este guia para ajudar em sua jornada no Hospital Unimed Dr. Hugo Borges.*

*Aqui você encontra orientações sobre os cuidados aos quais será submetido durante sua internação ou passagem pelo Hospital, além de informações e procedimentos básicos que devem ser seguidos por você, familiares e visitantes.*

*Sejam bem-vindos!*



**HOSPITAL UNIMED  
DR. HUGO BORGES**

# {índice}

- 05** SEGURANÇA DO PACIENTE
- 07** MEDICAMENTOS
- 09** CIRURGIA SEGURA
- 11** HIGIENE DAS MÃOS
- 13** REDUÇÃO DO RISCO DE QUEDAS
- 15** SAFETY4ME
- 16** INTERNAÇÃO
- 17** ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM
- 17** ASSISTÊNCIA MÉDICA
- 20** ALTA HOSPITALAR
- 21** ACOMPANHANTES
- 22** VISITANTES
- 23** INFORMAÇÕES GERAIS
- 24** HOSPEDAGEM E ACOMODAÇÕES
- 27** INTERNET
- 29** NUTRIÇÃO
- 32** ECOSSISTEMA INTEGRAL À SAÚDE

# **METAS INTERNACIONAIS PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE**

Quando recebemos um paciente, a nossa principal preocupação é que ele não seja colocado em risco durante o cuidado. Por essa razão, colocamos em prática medidas muito importantes:

- 1) IDENTIFICAÇÃO SEGURA DO PACIENTE**
- 2) COMUNICAÇÃO CLARA E EFICAZ**
- 3) SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO E USO DOS MEDICAMENTOS**
- 4) CHECAGEM PARA CIRURGIA SEGURA**
- 5) HIGIENE DAS MÃOS E CONTROLE DE INFECÇÃO**
- 6) REDUÇÃO DO RISCO DE QUEDAS E LESÃO POR PRESSÃO**

Aqui, atuamos em conjunto, e o paciente é protagonista no processo de cuidado. Para que tudo ocorra bem, sem situações indesejáveis, sua participação é decisiva.

## SEGURANÇA DO PACIENTE

# IDENTIFICAÇÃO SEGURA DO PACIENTE

Durante a sua estada aqui, você conversará com diferentes profissionais; certamente, eles farão perguntas semelhantes repetidas vezes. Não estranhe, essa prosa frequente é parte de um processo de checagem, todo pensado para garantir bem-estar e segurança em todos os procedimentos.



Todo paciente é identificado com uma pulseira com informações pessoais que deverá ficar visível até o momento de saída do Hospital



Apresente a sua documentação pessoal atualizada, de preferência com foto, e confirme se as suas informações estão corretas na pulseira, placa ou crachá de identificação



Sua identificação será checada em todos os procedimentos, como exames, medicações, soro, cirurgia

# COMUNICAÇÃO CLARA E EFÍCAZ

A comunicação é importante tanto para que o médico entenda as queixas e os sintomas quanto para pacientes e familiares compreenderem o processo da doença e as prescrições. Quer saber qual é o nosso jeito de estreitar laços entre médicos, pacientes e equipe multiprofissional? Contato próximo e constante.



Conte informações importantes a seu respeito, como alergias, doenças e medicamentos em uso e siga as orientações da equipe que está cuidando de você



Pergunte, anote, esclareça suas dúvidas, entenda as recomendações e participe do seu cuidado

# ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTOS

Você utiliza algum medicamento e o trouxe de casa?  
Não se esqueça de comunicar ao seu médico e aos demais profissionais da enfermagem para que eles possam te orientar quanto à continuidade ou não de uso.



Todo profissional deverá confirmar a sua identificação antes de administrar qualquer medicação



Procure se informar com o profissional de enfermagem ou médico sobre qual medicamento está sendo administrado e intervalo de administração



Durante ou após a administração de medicamentos, informe ao seu médico ou ao profissional de enfermagem caso apresente mal-estar e/ou desconforto

## **ALERGIAS**

Se você tem algum tipo de alergia, converse sobre isso com seu médico e os demais profissionais de enfermagem. Juntos, tornaremos seu cuidado ainda mais seguro.

## **NÃO TOQUE**

Pacientes e acompanhantes não devem manipular equipamentos hospitalares (bombas, soros, dietas especiais). Tem alguma observação ou dúvida? Conte com os profissionais que estão cuidando de você.

## **CIRURGIA SEGURA**

Toda cirurgia é precedida por uma coleta de informações que precisam ser validadas de forma visual e repetidas vezes. Quadros no centro cirúrgico, sinalizações no corpo do paciente e dupla checagem de exames são algumas rotinas que fazem parte desse processo.



Leve todos os documentos e exames relacionados ao seu procedimento no dia da cirurgia



Fique atento às orientações que você receberá do seu cirurgião sobre as opções de cirurgias disponíveis para o seu tratamento, os riscos e benefícios



Fique atento às orientações que você receberá do seu anestesiológico sobre a anestesia, os riscos, benefícios e controle da dor no pós-operatório



Antes de qualquer procedimento, um profissional de saúde vai checar sua identificação e outros dados para garantir o local, o procedimento e a cirurgia no paciente correto



No centro cirúrgico, também serão realizadas algumas checagens de segurança antes, durante e após o procedimento



Todos os documentos pertinentes ao seu procedimento cirúrgico, como Termos de Consentimento, demarcação do local que será operado (se lado direito ou lado esquerdo) e exames pertinentes à sua cirurgia, deverão ser checados antes do seu encaminhamento para o centro cirúrgico

# HIGIENE DAS MÃOS E CONTROLE DE INFECÇÃO

A higienização adequada das mãos é fundamental para prevenir infecções, que são as principais causas de complicações para a saúde dos pacientes.

Por quê? As mãos são a principal via de transmissão de microrganismos durante o processo de cuidado dos pacientes.



*Friccione as  
palmas das mãos.*



*Friccione a palma da  
mão direita contra o  
dorso da mão esquerda.*



*Entrelace os dedos.*



*Friccione o dorso  
dos dedos.*



*Friccione os polegares.*



*Friccione as pontas  
dos dedos.*



*Enxágue as mãos.*



*Seque com papel  
toalha.*



*Feche a torneira  
com papel toalha.*

**PARA COLABORAR COM O  
CONTROLE DE INFECÇÃO  
É IMPORTANTE SEGUIR  
ALGUMAS RECOMENDAÇÕES:**



Não é permitido  
assentar na cama  
do paciente



Deixe as flores para  
o momento de reencontro  
fora do hospital



Animais? Melhor que  
eles entreguem todo o seu  
carinho em casa



Não é permitida a entrada  
de alimentos. Se precisar,  
temos opções apropriadas  
dentro da unidade



Você é bem-vindo em nosso  
hospital, mas o cigarro, não.  
Nosso ambiente é livre  
de tabaco

## **REDUÇÃO DO RISCO DE QUEDAS**

Sabemos como é importante que o paciente se sinta independente mesmo nas tarefas mais simples, no entanto, esse é um ponto que merece atenção e máximo cuidado. O desejo de exercer sua autonomia no período de internação pode envolver o paciente em acidentes evitáveis. Não é isso o que queremos, certo? Desejamos sua plena e rápida recuperação. Siga nossas instruções e evite alongar a sua estada em nosso hospital.



Mantenha a cama na posição baixa e com as grades elevadas



Levante lentamente da cama, sempre com ajuda de seu acompanhante ou da enfermagem



Evite caminhar sozinho, peça sempre ajuda a alguém e ande devagar



Use calçados com sola de borracha para ir ao banheiro, tomar banho ou caminhar



Mantenha a campainha e objetos de uso pessoal, como celular, relógio, entre outros, próximos à sua cama



## **SAFETY4ME**

O Safety4Me é um aplicativo para celular que auxilia o paciente a ser protagonista no cuidado durante sua permanência em nosso hospital. De maneira intuitiva, paciente e acompanhante participam de forma lúdica e aprendem mais sobre as metas internacionais de segurança do paciente enquanto colaboram com impressões, opiniões e sugestões. Dessa maneira, poderemos aprimorar continuamente nossos processos e promover sempre a melhor experiência ao paciente. Fique atento aos cartazes com QR codes, distribuídos em nossos andares de atendimento, e participe.

da vida é uma arte

## INTERNAÇÃO

Nossa recepção é responsável pelo seu acolhimento e direcionamento. No ato da internação, o paciente recebe uma pulseira de identificação contendo alguns dados pessoais. Essa pulseira deverá ser usada durante todo o período de permanência no hospital. Os dados serão checados pelos profissionais de saúde a cada procedimento.

## **INTERNAÇÃO**

### **ASSISTÊNCIA ENFERMAGEM**

Você sabia que cada unidade de internação aqui conta com um enfermeiro responsável por centralizar e monitorar a assistência aos pacientes? Caso tenha dúvidas, converse com esse profissional.

### **ASSISTÊNCIA MÉDICA**

As informações médicas sobre os pacientes serão transmitidas pelo médico assistente ou pelo médico hospitalista. Nos casos de pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva (UTI), as informações serão repassadas pessoalmente pelo médico da UTI, durante horário de visitas, e através de boletim médico fornecido uma vez ao dia aos familiares.

## **MÉDICO HOSPITALISTA**

Diferentemente do tradicional plantonista, o médico hospitalista atua desde o início da internação do paciente, participando do seu plano terapêutico e acompanhando diariamente a evolução do quadro até o desfecho clínico. Cuidado próximo e contínuo que facilita a tomada de decisões. Esse profissional é parte do nosso corpo clínico e é um dos diferenciais do Hospital Unimed Dr. Hugo Borges, que valoriza e estimula práticas de humanização e individualização do tratamento.

## **INTERNAÇÃO**

### **CONSENTIMENTO INFORMADO**

Nós respeitamos o direito às informações relacionadas ao tratamento, procedimentos e cirurgias. Sempre que forem indicados procedimentos invasivos, o médico responsável orientará o paciente e/ou seu responsável sobre os riscos e benefícios envolvidos. Essa prática é formalizada por meio do termo preenchido pelo médico e assinado pelo paciente e/ou responsável. Em caso de procedimentos em situação de emergência, sem possibilidade de orientação prévia, o termo será assinado por dois profissionais relacionados com o tratamento.

**O Hospital Unimed Dr. Hugo Borges alerta nossos clientes e seus familiares que, durante a internação, não realizamos contato telefônico solicitando depósito de valores em conta corrente. Na hipótese de ocorrer tal fato, o paciente e/ou seu representante legal deverão comunicar o fato imediatamente à administração do Hospital.**

## **ALTA HOSPITALAR**

Após a sinalização de alta, o paciente deverá aguardar as orientações da equipe de enfermagem. Ele será conduzido até a tesouraria para o encerramento de sua estada e conta, que deve acontecer até as 12h, salvo orientação médica em contrário. O quarto deve ser liberado em até duas horas após o fim dos procedimentos de alta. Caso esse prazo seja estendido, será cobrada uma taxa extra. Depois da alta, o paciente poderá solicitar os exames realizados e/ou prontuário, disponíveis para retirada na unidade em 10 dias úteis a partir da solicitação. Ao deixar o hospital, o paciente deve se certificar de não ter esquecido seus pertences. Conte com nossa equipe para te apoiar na saída.

**Tem alguma dúvida? Na sua alta, certifique-se de que compreendeu todas as orientações. Sempre vale lembrar: nossos profissionais de saúde estão à disposição para esclarecer e apoiar. Pode contar!**

## **CONTA HOSPITALAR**

A diária hospitalar é cobrada a partir da internação do paciente, independentemente do horário em que ela ocorreu, e se encerra às 12h. Para os clientes do plano de saúde, eventuais despesas não cobertas pela modalidade contratada são tratadas pelo setor de faturamento e informadas no momento da alta. Nas internações particulares de longa duração, a apresentação da conta será feita de forma parcial, diariamente.

# ACOMPANHANTES APARTAMENTO E ENFERMARIA

A companhia de quem amamos é sempre sinônimo de aconchego, não é mesmo? Saiba que os apartamentos e as enfermarias do Hospital Unimed Dr. Hugo Borges podem acomodar acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e de pessoas deficientes, sendo autorizado somente um acompanhante por leito. No entanto, se pertinente à condução da assistência, a permanência desse familiar ou cuidador poderá ser restrita pelo médico em determinado momento, mas somente se e quando necessário, combinado?

O acompanhante deve ser maior de 18 anos e apresentar boa saúde para auxiliar o paciente quando necessário. Acompanhante e visitantes devem permanecer no quarto do paciente. Para evitar riscos de contaminação, evite circular pela unidade de internação sem necessidade. Vale lembrar: o silêncio é importante no ambiente do cuidado. Contamos com sua gentileza, mantendo baixo o tom de voz.

## **ACOMPANHANTES E VISITANTES**

### **VISITANTES**

Os visitantes serão acolhidos na recepção principal, onde receberão um crachá de identificação que permitirá o acesso à unidade desejada, mediante apresentação de documento com foto para cadastro. Esse crachá deverá ser utilizado em local visível durante toda a permanência no hospital e depositado nas catracas da recepção na hora da saída.

Visita boa é aquela que, além de aquecer o coração, é segura para todos. Por isso, na enfermaria, será permitido um visitante por vez, com possibilidade de revezamento. Nos apartamentos, até três visitantes simultaneamente, também podendo revezar. Na UTI, somente dois visitantes por vez e sem revezamento.

### **VISITAS A PACIENTES**

Fique atento aos horários e aproveite cada encontro para aplacar a saudade. As visitas podem ser feitas todos os dias, das 8h às 20h. A única exceção é para internações em UTI sem recomendação médica para visitas. Fique tranquilo: nesses casos, cuidamos para que todas as informações cheguem via boletim médico da UTI, às 7h e às 19h.

## TROCA DE ACOMPANHANTES

A troca de acompanhantes é feita todos os dias, às 8h e às 20h.

## INFORMAÇÕES GERAIS

Caso intercorrências ocorram antes do horário de visita, os visitantes serão informados sobre a possibilidade de liberação

Segundo critério do médico, as visitas poderão ser limitadas, restritas ou até mesmo suspensas sem aviso prévio

Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital

Atenção às áreas onde o uso do

celular é proibido por causar interferências em equipamentos

Recomendamos o uso de aparelhos celulares no modo de chamada vibratório

Crianças são bem-vindas quando aconselhada a presença pela equipe multiprofissional

Para segurança no ambiente assistencial, não é permitido o acesso de pessoas trajando shorts, minissaia, camiseta cavada, vestido curto e/ou decotado

**ATENÇÃO:**  
NÃO É PERMITIDO  
FOTOGRAFAR  
OU FILMAR NAS  
DEPENDÊNCIAS  
DO HOSPITAL.

A photograph of a hospital room. A nurse in a white coat and green scrubs is standing by the side of a hospital bed, attending to a male patient who is lying in bed. The patient is wearing a green hospital gown. The room has light-colored walls, a wooden floor, and a window in the background. A large white circle is overlaid on the right side of the image, containing text.

## **HOSPEDAGEM E ACOMODAÇÕES**

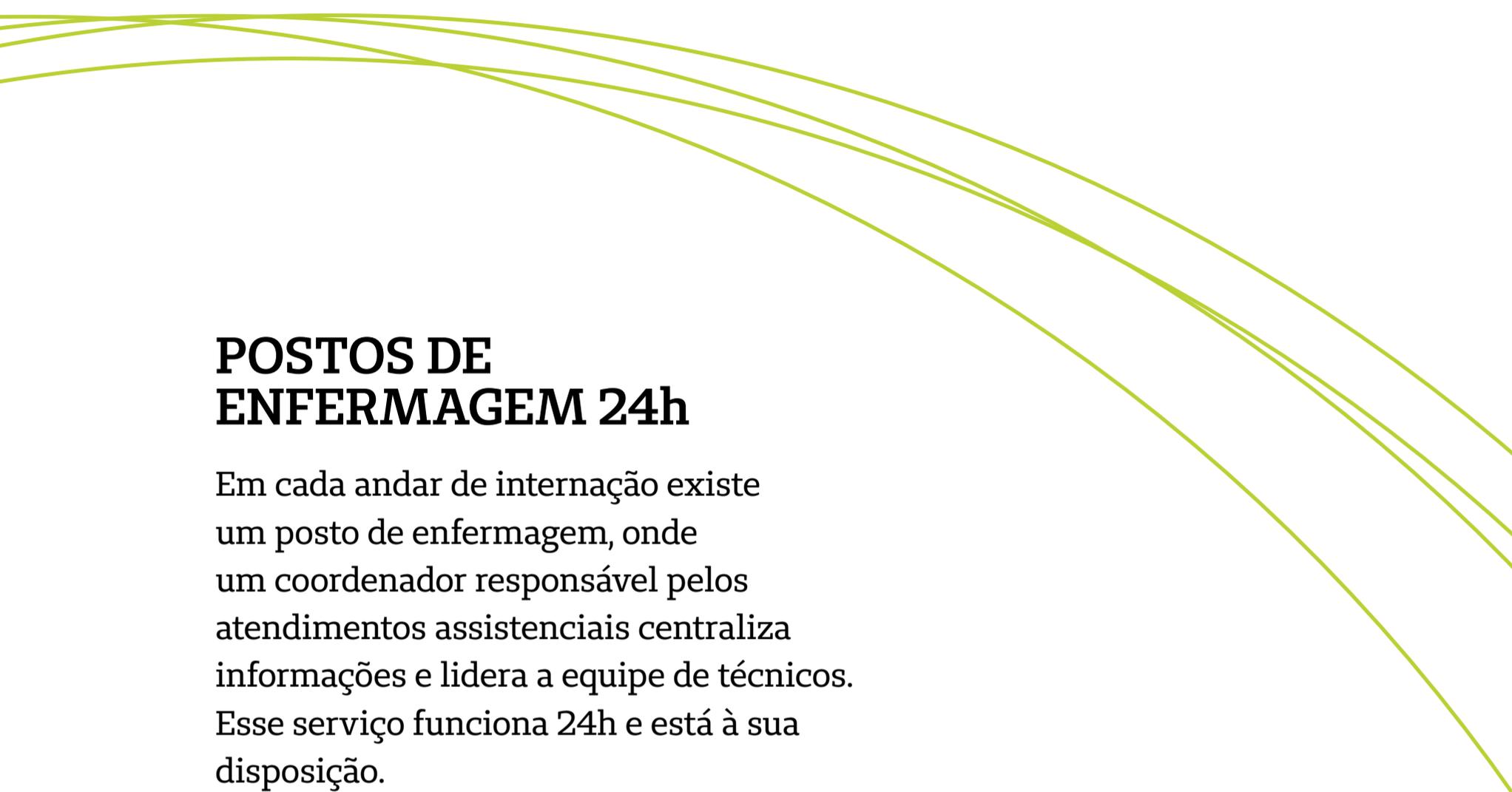
Preparamos nosso hospital (que também é nossa casa) para receber você com aconchego. Nossas instalações são equipadas com frigobar, TV, telefone e ar-condicionado. Tudo para garantir mais conforto, comodidade e segurança a pacientes e acompanhantes. O sistema de chamada de enfermagem está disponível ao lado da cama e no banheiro, para agilizar o atendimento da equipe. Enquanto cuidamos de você, pedimos que mantenha resguardados seus objetos pessoais e valores, pois, quanto a esses itens, não poderemos nos responsabilizar.

### **SERVIÇOS DE APOIO**

Diariamente, uma liderança realiza visitas para supervisionar a higienização e prestar orientações. O serviço de limpeza das acomodações é feito todos os dias e sempre que houver necessidade pontual, sinalizada pelo paciente ou acompanhante ou por profissionais da instituição.

### **ACHADOS E PERDIDOS**

Os pertences dos pacientes, quando esquecidos no leito e identificados, serão recolhidos pela equipe de enfermagem e permanecerão guardados por 30 dias. Após esse período, os itens serão enviados para doação.



## **POSTOS DE ENFERMAGEM 24h**

Em cada andar de internação existe um posto de enfermagem, onde um coordenador responsável pelos atendimentos assistenciais centraliza informações e lidera a equipe de técnicos. Esse serviço funciona 24h e está à sua disposição.

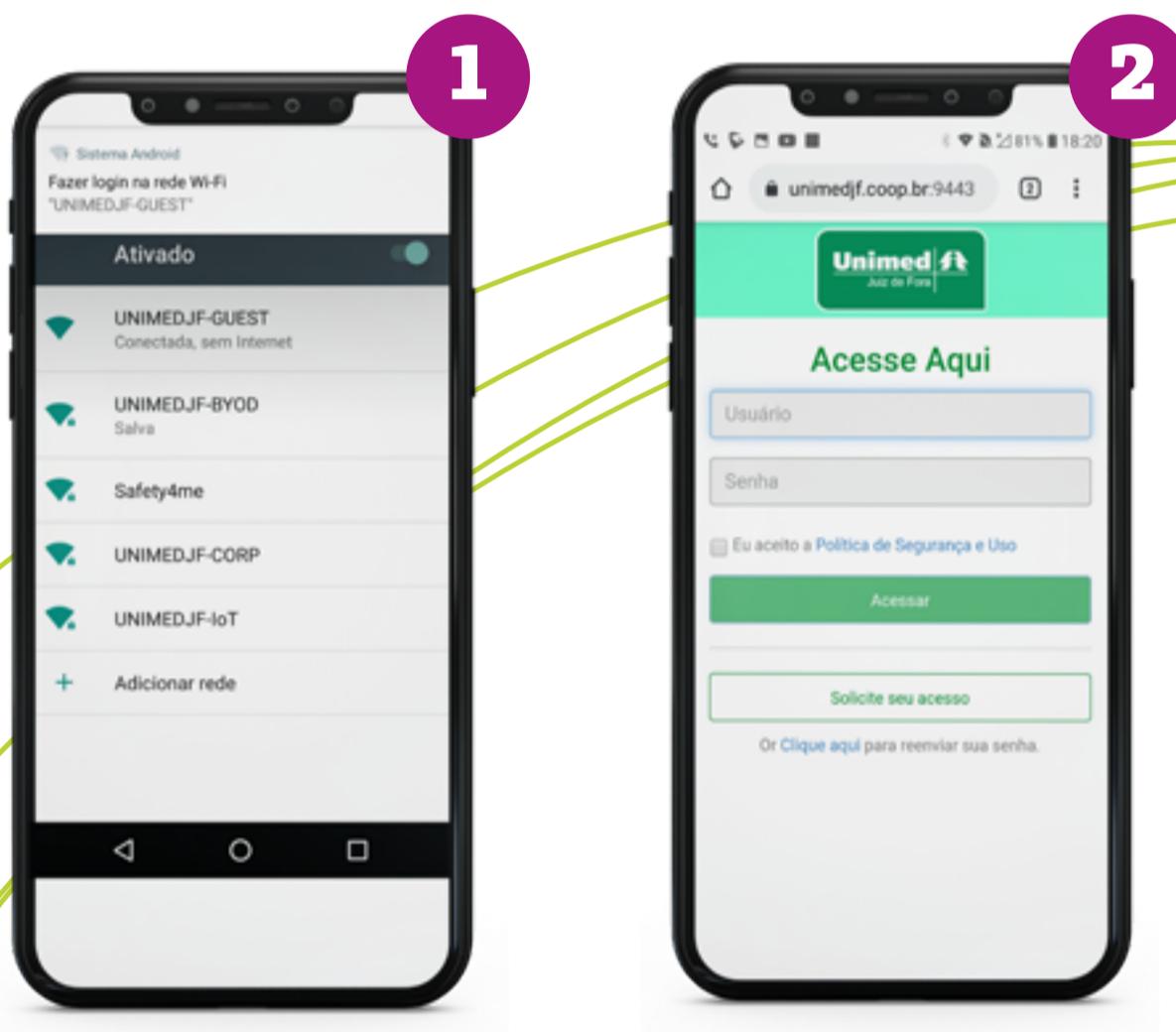
## **ACESSO À REDE WI-FI**

A forma mais rápida e fácil de ter acesso à nossa rede wi-fi é seguir o passo a passo de acordo com o descritivo na página 34. Caso não consiga, busque a nossa recepção e solicite ajuda!

## HOSPEDAGEM E ACOMODAÇÕES

# CONFIGURAÇÃO DA REDE WI-FI

SIGA O PASSO A PASSO PARA  
CONFIGURAR MANUALMENTE A NOSSA  
REDE WI-FI EM SEU SMARTPHONE.

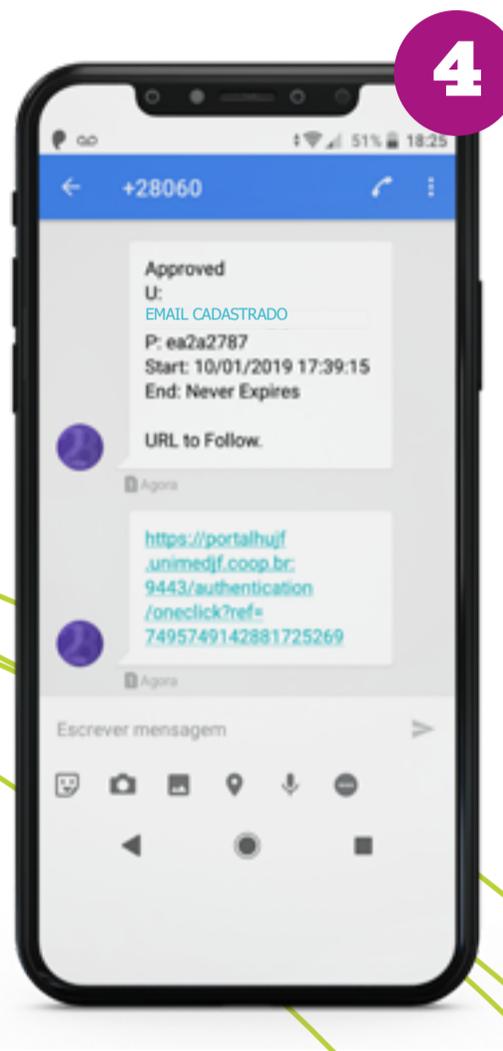


Selecione a rede:  
UNIMEDJF-GUEST e, na  
tela seguinte, clique em  
“fazer login”. Se ainda não  
se cadastrou, clique em  
“solicite seu acesso”

Caso você ainda não  
tenha cadastrado seu  
login e senha, clique  
no botão “solicite o seu  
acesso” e preencha os  
dados solicitados a seguir



Em seguida, serão solicitados seu nome, e-mail, telefone celular e quarto/setor. Importante: não se esqueça do DDD. Clique no botão “continue”



Você receberá duas mensagens SMS:

- 1) login e senha (representadas pelas letras U e P, respectivamente). Guarde essas credenciais;
- 2) Link para liberação de acesso. Clique no link e libere automaticamente o seu acesso à rede wi-fi

## SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

O cardápio será adaptado de acordo com o que for prescrito previamente por médico e nutricionista. Não é permitido oferecer aos pacientes alimentos e/ou bebidas que não os fornecidos pelo Serviço de Nutrição Clínica e Dietética. Caso tenha dúvida, consulte a nutricionista.

## SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

Os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos ou maiores de 60 anos, de pessoas com deficiência, gestantes e parturientes terão direito ao café da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar, ceia e também serão servidos nos quartos. Para os acompanhantes de pacientes que não se enquadram nas situações mencionadas aqui, serão ofertados café da manhã, lanche da tarde e ceia. Nesses casos, os acompanhantes podem comprar o almoço e o jantar dentro do próprio hospital. Mais informações no posto de enfermagem dos andares.

## Horário das Refeições

As refeições são servidas nos quartos. Confira os horários:

<b>CAFÉ</b>	<b>ALMOÇO</b>	<b>LANCHE</b>	<b>JANTAR</b>	<b>CEIA</b>
7h às 9h	11h30 às 14h	15h às 17h	18h às 20h	21h às 23h

### **CAFÉ DA MANHÃ E LANCHE DA TARDE:**

Pão francês, careca ou integral /manteiga e geleia / café e leite / uma fruta (só para pacientes).

### **ALMOÇO E JANTAR:**

Arroz, feijão / uma porção de proteína / uma guarnição / dois itens de salada / uma sobremesa.

### **CEIA:**

Chá e biscoitos.

**Exclusividade:** nosso hospital tem produção própria de pães! Tudo sempre fresquinho e feito pensando em você. Realmente, comida de hospital não é tudo igual. Aqui, caprichamos no sabor e no amor. E não estranhe se, junto com sua refeição, mandarmos um bilhetezinho carinhoso. É nosso jeito de cuidar nos mínimos detalhes – e eles fazem toda a diferença, não é mesmo?



## **Espaço Café**

Que tal um lanche? Nosso hospital conta com um Espaço Café perfeito para uma pausa rápida e saborosa. Funciona diariamente, das 7h às 22h, nas recepções (andar térreo) do pronto atendimento ou da entrada de internação .

**ECOSSISTEMA DE ATENÇÃO  
INTEGRAL À SAÚDE**  
UNIMED JUIZ DE FORA

**Você também encontra  
o Jeito de Cuidar Unimed  
nos demais serviços  
que compõem nosso  
ecossistema**

O Hospital Unimed Dr. Hugo Borges é o dispositivo mais recente do ecossistema de atenção integral à saúde da Unimed Juiz de Fora: um conjunto de serviços que atuam na prevenção de doenças, no diagnóstico e tratamento e na promoção do bem-estar de pessoas que, como você, escolheram o nosso jeito de cuidar. Conte com a gente. Estamos sempre prontos, sempre por perto.

INFORMAÇÕES ATRAVÉS  
DA CENTRAL DE  
RELACIONAMENTO 24h

**0800 030 1166**



*Como foi  
a sua experiência  
em nosso hospital?*



*Aponte a câmera do seu  
celular para este QR Code ou  
clique [aqui](#) para responder  
a nossa pesquisa de satisfação.*

*A sua opinião nos ajuda  
a aprimorar constantemente  
nossos serviços e é muito  
importante para nós!*



**HOSPITAL UNIMED  
DR. HUGO BORGES**



# HOSPITAL UNIMED DR. HUGO BORGES

[hospitalunimedjf.com.br](http://hospitalunimedjf.com.br)

AV. DEUSDEDIT SALGADO, 3865

SALVATERRA

JUIZ DE FORA - MG

**(32) 3512-2200**