

## GUIA DO PACIENTE INTERNADO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTÔNIO PEDRO HUAP



**Bem-vindo ao HUAP! Somos uma instituição pública federal de assistência, ensino e pesquisa, que oferece atendimento exclusivamente pelo SUS de forma gratuita e regulada. Buscando promover um atendimento humanizado e de qualidade, informaremos a seguir as normas do Hospital, os direitos e os deveres do usuário.**

### ANTES DA INTERNAÇÃO, O QUE VOCÊ PRECISA SABER?

**Você pode trazer os seguintes itens pessoais para a sua internação:** xampu, condicionador, sabonete, desodorante, creme dental, escova de dente, enxaguante bucal, hidratante corporal, pente e chinelos.

**É de responsabilidade do paciente, acompanhantes e visitantes cuidar da segurança de seus bens pessoais, incluindo aliança, celular e dinheiro em espécie, durante a permanência no hospital.** Não é permitida a entrada no hospital dos seguintes itens pessoais: roupa de cama, toalhas, travesseiros, cobertores, ventiladores e alimentos.

### QUAIS OS DOCUMENTOS VOCÊ DEVE APRESENTAR NA RECEPÇÃO DA INTERNAÇÃO?

Você deverá comparecer ao Núcleo Interno de

Regulação (NIR) no dia e horário agendado de sua internação, com os seguintes documentos pessoais, obrigatoriamente:

- ✓ Carteira de Identidade (RG);
- ✓ Certidão de nascimento (menores de 18 anos)
- ✓ CPF;
- ✓ Nº de telefone de algum familiares ou amigos (contato para casos emergenciais ou referência para o recebimento de notícias do paciente internado);
- ✓ Comprovante de Residência e;
- ✓ Cartão SUS (se houver).



### ROTINA DE VISITAS E ACOMPANHANTES

Durante o período de internação o paciente pode receber ou recusar visitas. É permitido a presença do acompanhante de pacientes gestantes, idosos, deficientes e menores de 18 anos. Os horários e regras de cada área do hospital estão descritos na Norma em anexo. **Atenção:** paciente que realizará procedimento cirúrgico com **alta programada para o mesmo dia (cirurgia hospital-dia ou day-hospital)** deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, se apresentar no hospital com um acompanhante, independentemente da idade do paciente.

### SEGURANÇA DO PACIENTE

**Identificação Correta do paciente:** no ato da internação você receberá uma pulseira de identificação na cor branca, **NÃO RETIRE!** Nos hospitais existem muitos pacientes com NOMES PARECIDOS, a sua pulseira tornará seu cuidado mais seguro! Comunique a enfermagem no caso de necessidade de substituição.

## DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

No HUAP, todos têm direito ao atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais e deficiência.

O direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio da ouvidoria, respeitando o sigilo e a confidencialidade.

Sua Identificação será feita pelo nome e sobrenome civil ou social.

O direito de saber sobre o seu estado de saúde, de maneira clara objetiva, respeitosa e compreensível.

O direito de decidir se seus familiares e acompanhantes poderão ser informados sobre seu estado de saúde.

Receber visita diariamente, ressalvadas as situações técnicas não indicadas. O direito a um acompanhante nas situações previstas na legislação.

Você tem direito a acessar o conteúdo do seu prontuário ou de pessoa autorizada legalmente por você.

A indicação de sua livre escolha, a quem confiará a tomada de decisões para a eventualidade de tornar-se incapaz de exercer sua autonomia;

O direito à escolha de alternativa de tratamento, quando houver, e à consideração da recusa de tratamento proposto conforme o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O paciente deve avisar os profissionais de saúde se aceita ou não os tratamentos que foram prescritos.

O recebimento ou a recusa à assistência religiosa, psicológica e social.

Receber as receitas com nome genérico do medicamento. As receitas devem ser digitadas ou ter caligrafia legível, além de assinatura e carimbo contendo o número do respectivo conselho profissional

Ser corresponsável para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção. O paciente deverá prestar informações apropriadas na internação sobre a suas queixas, enfermidades, hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações sobre seu estado de saúde;

Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde, inclusive podendo sofrer alta administrativa.

Contribuir para o bem-estar de todos nos serviços de saúde, evitando ruídos, bebidas alcoólicas, colaborando com a segurança e a limpeza do ambiente.

Atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, extensivo aos acompanhantes e visitantes, conforme legislação vigente.

Adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde;

Ter em mão seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

**Cumprir as normas do Hospital, dispostas neste manual e extensiva aos acompanhantes e visitas.**

**Observação: os direitos e deveres foram extraídos da Portaria do Ministério da Saúde nº 1820, de 2009.**

### OUVIDORIA

**Dias e horários de atendimento:** Segunda à sexta-feira das 8h às 18 horas.

**Telefone de contato:** (21) 2629-9007/2629-9238

**E-mail:** ouvidoria@huap.uff.br

Você também pode registrar sua reclamação ou elogio através do *site*: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

### INFORMAÇÕES ÚTEIS

**Achados e perdidos:** Entregar a zeladoria, localizada na entrada do hospital ( térreo). Funcionamento: 24h.

**Lanchonete** – localizada no pátio principal, próximo aos bancos Santander e Itaú - aberta todos os dias de 07 às 20h.

**Capela Ecumênica:** localizada no térreo, próximo ao hall dos elevadores. Funcionamento de 09:00 às 18:00 horas, todos os dias.

**Farmácia Ambulatorial:** localizada no corredor principal do hospital. Atendimento de segunda a quinta de 07:00 às 16:30 e sextas-feiras de 09:30 às 16:30.

**Atenção! No dia da sua internação você precisará ficar na fila que se forma na entrada do portão principal às 07h da manhã, sendo assim, procure o porteiro ou equipe administrativa e informe que você está se apresentado para internação para que a sua entrada no Hospital ocorra sem atrasos.**

**Em caso de dúvidas você poderá entrar em contato com o Núcleo Interno de Regulação (NIR) através do telefone: 21 -2629-9072 ou pelo e-mail: NIR.HU@ID.UFF.BR**

**Obrigada! Desejamos-lhe sucesso no seu tratamento!**

**Elaboração: Camila de Araujo Dornelas, Setor de Contratualização e Regulação. Versão 01/2022. Validação: Tarcísio Rivello, Superintendente e Ana Paula de Amorim Moreira, Setor de Gestão da Qualidade e Vigilância em Saúde.**