

“REGULAMENTO INSTITUCIONAL DO PACIENTE AMBULATORIAL”

1 Identificação

1.1 É obrigatória a identificação do paciente e de seu acompanhante na Recepção, nos dias de atendimento, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Carteira de Identidade ou documento oficial com foto; e
- b) Cartão Nacional de Saúde (SUS).

1.2 É obrigatória a atualização de endereço e telefone junto à Recepção, sempre que houver alteração dos mesmos.

2 Entrada e permanência na instituição

2.1 Pacientes

2.1.1 Será permitida, somente quando:

- a) o paciente encontrar-se em tratamento, consultas, retiradas de documentos e outros; e
- b) o paciente for convocado.

2.2 Acompanhantes

2.2.1 Será permitida quando:

- a) houver solicitação por parte da Equipe ou da Administração.

2.3 Será permitida a permanência de apenas um acompanhante por paciente durante o atendimento.

2.4 Obrigatoriamente, o acompanhante deverá ser maior de idade.

2.5 Não será permitida a permanência de crianças que não estejam em tratamento nas dependências da Instituição.

2.6 O paciente e acompanhante não deverão permanecer na Instituição fora do horário de atendimento.

2.7 Exceções à regra serão avaliadas pela Equipe Técnica e levadas ao conhecimento da Administração, que tomará as medidas cabíveis.

3 Frequência

3.1 O paciente deverá comparecer nos dias e horários marcados.

- a) Atrasos e/ou casos excepcionais estarão sujeitos à disponibilidade da agenda médica do dia ou remarcação da data.

CENTRO DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO - SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Rua Saigiro Nakamura, nº 600, Vila Industrial, São José dos Campos – SP 12220-280 Tel. (12) 2138-4800 www.redelucymontoro.org.br.



- 3.2 O agendamento de consultas médicas é feito no setor coordenação de horários.
- 3.3 As consultas médicas poderão ser agendadas por solicitação do paciente, da Equipe Técnica e/ou do Médico.
- 3.4 O não comparecimento à consulta médica estará submetido a este Regulamento no que se refere às faltas.
- 3.5 No dia previsto para consulta médica, o paciente deverá:
- Dirigir-se à Recepção para identificação;
 - Confirmar seu agendamento;
 - Aguardar chamada (pelo nome) na sala de espera; e
 - Após a consulta médica, dirigir-se à coordenação de horários para agendamento da nova consulta, orientações, etc.
- 3.6. A chamada dos pacientes será feita pela ordem de agendamento.
- A Instituição não possui atendimento de Pronto Socorro. Em caso de necessidade, procurar o Pronto Socorro mais próximo da residência.

4 Terapias

- 4.1 O paciente deverá participar de todas as atividades programadas.
- 4.2 Não serão admitidos atrasos às terapias, estando o paciente sujeito à suspensão da terapia do horário em atraso.
- 4.3 O paciente deverá chegar 1 hora antes do início do primeiro atendimento para providenciar a documentação necessária.
- 4.4 Atrasos frequentes poderão acarretar suspensão das terapias e/ou desligamento do programa; e
- 4.5 Casos excepcionais serão avaliados pela Equipe Técnica.

5 Licenças

- 5.1 Poderá ser concedida licença médica ou licença social para pacientes matriculados nas Equipes de Hemiplegia, Lesão Medular, Infantil, Geral e Amputados;
- 5.2 A licença será solicitada ao Serviço Médico ou Serviço Social. A solicitação de licença social será discutida em Equipe. Quando for possível o afastamento por licença social, a Equipe fixará as datas de início e de término da licença, fixando, também, a data de retorno ao programa. Caso o paciente não retorne ao programa na data prevista, ocorrerá alta por abandono.
- 5.3 O período máximo de licença é de 15 dias. Caso haja necessidade por período maior, ocorrerá a alta do paciente e posterior reinício dos procedimentos (avaliação médica para verificar a

continuidade do programa); e

5.4 Não serão concedidas licenças (médica ou social), ou qualquer outro tipo de afastamento aos pacientes matriculados nos Grupos de Orientação ou Programas Especiais. Caso seja necessário o afastamento, o mesmo será analisado pelo médico e equipe técnica.

6 Faltas

6.1 Justificadas

- a) Em caso de faltas por motivo de consultas médicas, intercorrências clínicas ou cirúrgicas e perícia médica, o paciente deverá apresentar atestado médico à coordenação de horários;
- b) As faltas deverão ser comunicadas com antecedência à coordenação de horários (pessoalmente ou por telefone). Casos de emergência e em decorrência por problemas com acompanhantes, transporte e outros, os mesmos serão analisados pelo serviço social; e
- c) Casos de faltas consecutivas ou excessivas serão avaliados pela Equipe Técnica responsável.

6.2 Injustificadas

- a) Com duas faltas consecutivas injustificadas, o paciente será suspenso do programa;
- b) O retorno médico será agendado, conforme disponibilidade de vaga na agenda do médico responsável;
- c) Casos de duas ou mais faltas, injustificadas, ainda que não consecutivas, serão discutidos pela Equipe Técnica responsável; e
- d) Faltas injustificadas e consecutivas em um único serviço terapêutico serão analisadas pela Equipe Técnica responsável.

7 Medicamentos

7.1 Os pacientes que fazem uso sistemático de medicamentos deverão trazê-los nos dias de atendimento e utilizá-los, conforme suas receitas médicas, pois não há dispensação para pacientes.

8 Laudos médicos

8.1 Laudos médicos solicitados à Recepção serão entregues após 15 dias úteis.

9 Transporte

9.1 Para pacientes que utilizam transporte de prefeituras, SUS ou outros:

9.1.1 Em caso de irregularidade ou interrupção dos mesmos, o paciente deverá fazer contato imediato com o Serviço Social, para que sejam tomadas as providências necessárias; e

9.1.2 A Instituição não oferece transporte ao paciente, sendo responsabilidade do mesmo e de seus familiares.

CENTRO DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO - SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina

Rua Saigiro Nakamura, nº 600, Vila Industrial, São José dos Campos – SP 12220-280 Tel. (12) 2138-4800 www.redelucymontoro.org.br.

10 Pertences e objetos de uso pessoal

10.1 O paciente e acompanhante são responsáveis pela guarda e manutenção de objetos pessoais e de quaisquer equipamentos utilizados para o programa de reabilitação (órgeses, próteses, andadores, muletas, bengalas, cadeira de rodas ou outros);

10.2 Não é aconselhável o comparecimento portando objetos e equipamentos que não serão utilizados durante o programa/tratamento; e

10.3 O paciente que possui cadeira de rodas deverá trazê-la sempre que comparecer à instituição.

11 Vestuário

11.1 O paciente deverá utilizar trajes que permitam a realização dos exercícios propostos e necessários à sua recuperação.

11.2 O acompanhante deverá comparecer em trajes discretos e que permitam a realização de exercícios e atividades com o paciente, sem causar constrangimento para si e aos demais; e

11.3 O paciente e o acompanhante deverão manter os padrões sociais compatíveis com uma instituição de saúde.

12 Restrições administrativas nas dependências da instituição

12.1 É proibido portar e fazer uso de qualquer tipo de arma;

12.2 É proibido portar, fazer uso ou estar sob efeito de bebidas alcoólicas e drogas ilícitas;

12.3 É proibido fumar nas dependências desta Instituição, de acordo com a Lei Estadual nº. 13.016 de 19/05/08;

12.4 É proibido desacatar, desrespeitar e/ou agredir funcionários da Instituição (Art. 331 do Código Penal Brasileiro);

12.5 É proibido receber visitas e correspondências particulares;

12.6 É proibido marcar encontros particulares;

12.7 É proibido fazer ligações e recebê-las (celular) durante os atendimentos;

12.8 É proibido utilizar máquinas fotográficas, filmadoras e gravadores;

12.9 É proibido organizar, passar ou assinar rifas;

12.10 É proibido comercializar objetos e produtos;

12.11 É proibido qualquer tipo de acordo ou negócios entre pacientes e/ou funcionários nas dependências da Instituição; e

12.12 É proibido dar gorjetas ou qualquer tipo de remuneração a funcionários.

13 Sanção

13.1 A não observância e a desobediência ao Regulamento Interno desta Instituição acarretarão o desligamento do paciente dos programas oferecidos. A readmissão ao programa/atendimento estará sujeita à análise e parecer da equipe técnica.

14 S.A.U. – Serviço de Atendimento ao Usuário

14.1 Para orientações, elogios, críticas e sugestões, consultar o Serviço de Atendimento ao Usuário (S.A.U.) da instituição.