

# Manual de orientações para pacientes internados e acompanhantes



**Unimed** 

Santa Bárbara  
d'Oeste e Americana

— Bem-vindo ao —

# HOSPITAL UNIMED

*Este material foi desenvolvido  
para garantir bem-estar durante  
sua estadia em nosso hospital.*



**Leia-o atentamente e  
esclareça as suas dúvidas.**

Assim, poderemos lhe  
proporcionar um atendimento  
mais acolhedor e humanizado.

**Desejamos uma  
breve e satisfatória  
recuperação.**

Equipe do Hospital  
Unimed Americana  
Gestão "Prazer em Cuidar"

**Unimed** 

Santa Bárbara  
d'Oeste e Americana

# Missão

Prestar serviços com a melhor qualidade em assistência, com foco na segurança do cliente, profissional e do ambiente

# Visão

Ser reconhecido pela excelência em serviços médicos hospitalares com sustentabilidade

# Valores





## Posso mudar de acomodação?



O Hospital Unimed Americana oferece quartos coletivos e privativos (apartamentos). Se você é paciente conveniado, o tipo de acomodação à qual você tem direito é aquela contratada pelo seu convênio. Se você é paciente particular, o quarto será sempre privativo.



Por questões administrativas, pode ser que o paciente conveniado venha a ocupar uma acomodação de valor superior à contratada. Neste caso, sua estadia nela será temporária e a transferência para a acomodação prevista em seu contrato será realizada assim que possível.



Caso o paciente prefira permanecer em acomodação de valor superior à contratada, as despesas extras e os honorários médicos serão reajustados ao valor das diárias, de acordo com a tabela da Associação Médica Brasileira (AMB) ou por livre negociação entre o médico e o paciente.



Para solicitar ou alterar o tipo de acomodação, procure a Controladoria (Caixa) do hospital, pelo ramal 1343 e oriente-se sobre valores e formas de pagamento.



## Posso ter acompanhantes?

### Quarto Coletivo



- Menores 18 anos\* **✓ SIM**
- A partir de 60 anos\* **✓ SIM**
- Outras faixas etárias **✗ NÃO**

### Quarto Privativo



- Menores 18 anos\* **✓ SIM**
- A partir de 60 anos\* **✓ SIM**
- Outras faixas etárias **✓ SIM**

### UTI Adulto e UTI Neonatal



- Menores 18 anos\* **✗ NÃO**
- A partir de 60 anos\* **✗ NÃO**
- Outras faixas etárias **✗ NÃO**

\*Obrigação determinada por lei.



## Que cuidados devo tomar durante a internação?



As portas do quarto e banheiro não devem ser fechadas com chave.



O painel de gases medicinais, localizado acima do leito, deve ser manipulado apenas pela equipe assistencial.



Traga somente objetos de uso e higiene pessoal e roupas confortáveis.



Gestantes devem trazer também o enxoval do bebê.



Não se ausente do setor onde está internado sem a ciência da Enfermagem.



Informe sempre o médico sobre seus tratamentos e medicações de uso rotineiro.



Aproveite a visita médica para esclarecer suas dúvidas sobre os motivos, implicações e procedimentos de sua internação.



Em caso de reclamações sobre os cuidados prestados, acione o enfermeiro da unidade ou a equipe multidisciplinar.



Não mexa e não permita a ninguém mexer no gotejamento de soro, curativo ou qualquer equipamento. Na dúvida, procure orientação da Enfermagem.



Permaneça com as grades da cama elevadas.



Acione o sistema de campainha próximo ao leito sempre que precisar da Enfermagem e aguarde um profissional atender o seu chamado no quarto.



## Quais as regras de conduta para acompanhantes e visitantes?



Utilize sempre a identificação para acompanhantes e visitantes, que deve ser retirada junto ao Controle de Acesso.



Mantenha silêncio nos corredores e quartos.



Colabore para a manutenção de um ambiente adequado. Nas dependências do hospital não consuma bebidas alcoólicas, não fume, não utilize trajas impróprios (bermudas curtas, minissaias, blusas curtas, roupa transparente, traje de banho) e não mantenha os pés descalços.



## O que devo fazer se perder algum pertence?



O hospital não tem responsabilidade pelos pertences ou valores de pacientes e seus acompanhantes.



Objetos perdidos ou esquecidos nas dependências do hospital, quando achados, são encaminhados ao Serviço Social e permanecem à disposição dos interessados por 15 dias. Após este período, são doados ou descartados.



## O que devo fazer para colaborar com o Controle de Infecção Hospitalar?



*Para proteger o paciente e a si mesmo, ajude a combater a transmissão de micro-organismos lavando as mãos regularmente e também:*

1

Antes de entrar no quarto.

2

Antes e depois de tocar no paciente.

3

Antes e depois de manusear objetos próximos ao paciente.



Evite visitar o hospital se estiver gripado, com diarreia ou qualquer outra doença infecciosa.



## O que eu preciso saber sobre o consumo de medicamentos?



Durante a internação, a Farmácia Hospitalar fornece medicamentos ao paciente exclusivamente para atender a prescrição médica.



A responsabilidade pelo uso e aquisição de medicamentos contínuos é do paciente ou de seu responsável legal. Caso seja necessário, você pode solicitar à Enfermagem para administrar a medicação.



Após a alta hospitalar, os medicamentos para a continuação do tratamento devem ser adquiridos em farmácias externas.



Nenhum colaborador ou médico da instituição está autorizado a solicitar pagamento para a compra de medicamentos, seja por operação bancária ou dinheiro.



## O que eu preciso saber sobre as refeições?



*As refeições são servidas para pacientes e acompanhantes nos seguintes horários:*

- ☑ **Desjejum:** 7h às 8h.
- ☑ **Almoço:** 11h às 12h30.
- ☑ **Lanche:** 15h às 16h.
- ☑ **Jantar:** 18h às 19h.
- ☑ **Ceia:** 21h às 22h.



O Serviço de Nutrição e Dietética disponibiliza atendimento especial ao paciente para avaliações nutricionais.



As refeições seguem uma dieta balanceada em qualidade e quantidade, conforme a prescrição médica do paciente.



Entregas de alimentos externos não são permitidas. A liberação de alimentos para pacientes ou acompanhantes é feita somente com a autorização médica ou da equipe de nutricionistas.



Alguns convênios cobrem refeições ao acompanhante. Verifique a cobertura com seu convênio ou informe-se na Recepção de Internação.



## Como funciona a Capelania Hospitalar?



Pacientes e familiares podem optar por receber visitas dos voluntários do serviço de Capelania Hospitalar, que atuam no amparo humano, social e espiritual, sem fazer distinção de religião.

## A Usimed está com você

em todos os momentos de sua vida, mesmo durante a sua internação.

*Durante sua passagem pelo Hospital Unimed Americana você pode encontrar os melhores preços em nossa linha de medicamentos, perfumaria e higiene pessoal ligando em nossos ramais internos do telefone do seu quarto.*

Hospital Unimed Americana - Av. Brasil, 815 - 19 34771454

Usimed Americana -Rua Fortunato Faraone, 148 - Girassol



Disque entregas 3475.8080



WhatsApp 99586.3657



ÉTICA, QUALIDADE E ECONOMIA PARA TODOS





## Como utilizar o estacionamento?



O estacionamento privado que está instalado ao lado do hospital, na avenida Brasil, dispõe de vagas cobertas e manobristas. Os interessados podem utilizá-lo mediante o pagamento de taxa. Trata-se de um serviço terceirizado e a Unimed não tem responsabilidade pelos veículos estacionados neste local.



## O que devo fazer quando receber alta hospitalar?



Apresente o documento de aviso de alta ao Controlador de Acesso ou à Atendente da Recepção.



O prazo para a desocupação do quarto é de até 2 horas. Ultrapassando este período, serão cobrados custos referentes à extensão da internação.



# Relacionamento com o Cliente

*Esse é o canal para falar com a gente.*

O RC (Relacionamento com o Cliente) é um canal exclusivo para você relatar sugestões, elogios ou reclamações sobre nossos serviços. Você pode tratar de assuntos como leitos, instalações, atendimento dos profissionais e outras necessidades.

---

## Contatos

---



Urnas do RC  
distribuídas nos  
recursos próprios da  
Unimed



**Carta:**  
Hospital Unimed  
Americana - Av. Brasil, 815  
V. Mendon - Americana/SP  
- CEP 13465-240.



**Telefone:**  
(19) 3477-1450



**Email:**  
rchua@unimedsa.com.br



**Pessoalmente:**  
de segunda à sexta-feira, com a  
equipe do Relacionamento com  
Cliente, das 8h às 17h.



## Prêmio **DAISY**

PARA PROFISSIONAIS EXTRAORDINÁRIOS

EM MEMÓRIA DE J. PATRICK BARNES

**Se você quer retribuir o carinho recebido de algum membro de nossa equipe de Enfermagem, compartilhe sua história conosco e indique-o para o Prêmio DAISY.**

Este prêmio é adotado por algumas instituições de saúde no mundo, que assim como nós, querem valorizar o trabalho dos profissionais que fazem a diferença na vida dos pacientes.

Para participar utilize o formulário de internação, preenchendo-o e depositando em uma urna do RC. Se preferir, solicite informações pelos telefones 3477-1450 (Americana), e (19) 3464-9500, (Santa Bárbara d'Oeste).

Para participar utilize o formulário de internação, preenchendo-o e depositando em uma urna do RC. Se preferir, solicite informações pelos telefones 3477-1450 (Americana), e (19) 3464-9500, (Santa Bárbara d'Oeste).

**Unimed** 

Santa Bárbara  
d'Oeste e Americana

ANS - n° 36929-2