

GUIA DO

PACIENTE

HOSPITAL UNIMED VALE DO CAÍ



Unimed 
Vale do Caí

Telefones úteis:

Hospital Unimed Vale do Cai
(51) 3632-0900

Operadora (Administração)
(51) 3649-8900

Farmácia Externa do Hospital
(51) 3649-1117

SOS Unimed
0800 541 0900

Marcação de Exames de Imagem
(51) 3632-0901

Laboratório
(51) 3632-0907

Rodoviária
(51) 3632-1487

Mais informações:
www.unimedvaledocai.com.br

0800 643 0047

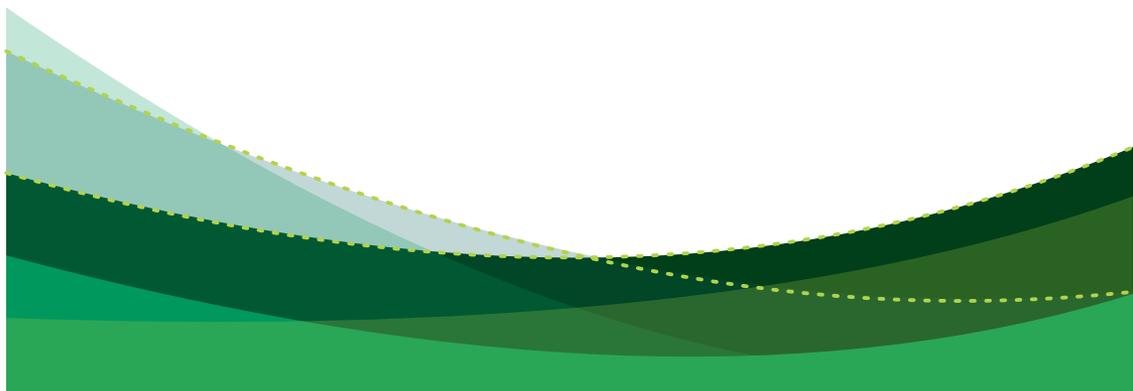
Atendimento 24 horas por dia



Índice

Apresentação:	5
Sobre os serviços do HUVC:	6
Acesso ao hospital	6
Estacionamento.....	6
Portas de acesso do HUVC.....	7
Silêncio.....	7
Guarda-volumes.....	8
Higienização das mãos.....	8
Orientações administrativas	8
Documentos para Internação.....	8
Segurança do Paciente.....	8
Diferença de classe.....	9
Restrições e cuidados especiais	10
Flores.....	10
Fumo.....	10
Alimentos.....	10
Achados e perdidos.....	10
Patrimônio.....	10
Pertences pessoais.....	11
Comodidades	11
Cafeteria.....	11
Internet.....	11
Capela.....	12
Farmácia.....	12
Refeições	13
Horário das refeições.....	13
Refeições.....	14

Visita a pacientes.....	15
Horário de visitas.....	15
Restrição de visitas.....	15
Acesso de menor de 12 anos de idade.....	16
Número de visitantes por leito.....	17
Horário para troca de acompanhantes.....	17
Acesso à sala de espera da maternidade.....	17
Acesso ao Centro Cirúrgico.....	17
Meio ambiente.....	18
Descarte de resíduos.....	18
Orientações para alta hospitalar.....	19
Prazo para liberação do leito após a alta.....	19
Exames realizados durante a internação.....	19
Setor Financeiro.....	19
Informações gerais.....	20
Ouvidoria (Serviço de Relacionamento com o Cliente – SRC).....	20
Remoção ou transporte de pacientes.....	20
Brigada de Incêndio.....	20
Direitos e deveres do paciente.....	21
Direitos do paciente.....	21
São deveres do paciente e/ou seu responsável, durante o período de permanência no Hospital.....	23



Seja bem-vindo ao Hospital Unimed Vale do Caí!

Este Guia foi organizado para que você possa conhecer mais sobre o Hospital Unimed Vale do Caí (HUVC) e os serviços oferecidos durante sua internação.

O HUVC faz parte da estrutura Unimed Vale do Caí, juntamente com a Operadora Unimed, localizada no centro de Montenegro e seus escritórios regionais, localizados em: Brochier, Feliz, Salvador do Sul, São Sebastião do Caí e Tupandi. A cooperativa Unimed Vale do Caí atende a 19 municípios: Alto Feliz, Barão, Bom Princípio, Brochier, Capela de Santana, Feliz, Harmonia, Linha Nova, Maratá, Montenegro, Pareci Novo, Salvador do Sul, São José do Hortêncio, São José do Sul, São Pedro da Serra, São Sebastião do Caí, São Vendelino, Tupandi, Vale Real e o III Polo Petroquímico.

Sobre os serviços do HUVC:

A partir daqui, estão listados os serviços oferecidos pelo HUVC com informações que podem auxiliar durante sua internação:

Acesso ao hospital



- **Estacionamento**

O estacionamento funciona diariamente, durante as 24 horas do dia. A entrada do estacionamento é realizada pela Rua Gilberto Seelig, rua lateral do Hospital.

Possui tolerância de 15 minutos a contar do acesso do veículo, permitindo o embarque e desembarque de pacientes e visitantes em frente à Recepção Central, não havendo cobrança neste período.

Estão disponíveis duas tarifas diárias:

Turno do dia: das 8 às 22 horas

Turno da noite: das 22 às 8 horas *

** Obs.: a tarifa noturna torna o estacionamento acessível aos usuários com valores reduzidos para acompanhantes de pacientes internados ou clientes que estão sendo atendidos no Pronto Atendimento.*

O pagamento pode ser realizado nas recepções Central, do Diagnóstico, do Laboratório, do Pronto Atendimento e da Farmácia Externa.

Para clientes deficientes físicos e cadeirantes, o acesso não possui custo. Para mais informações, procurar a Recepção (Central ou do Pronto Atendimento – PA)



- **Ingresso ao HUVV**

A Recepção Central deve ser utilizada como acesso principal ao Hospital para visitantes e acompanhantes, sempre respeitando o horário de funcionamento, **de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 21 horas; e sábados, domingos e/ou feriados, das 7 horas às 21 horas.**

A recepção do Pronto Atendimento deve ser utilizada para entradas e saídas do Hospital fora do horário de funcionamento da Recepção Central.

Obs.: Para o ingresso de visitantes e/ou acompanhantes, é necessária a apresentação de documento com foto para cadastro destes e impressão de etiqueta de identificação, junto à equipe de zeladoria. Após a saída do visitante e/ou acompanhante, a etiqueta deve ser entregue para a equipe de zeladoria.

Trocas de acompanhantes e eventuais visitas após às 20h30 devem ser previamente informado à equipe de zeladoria.

Todas as unidades com entrada restrita (UTI Neonatal, Centro Obstétrico, CTI Adulto, Centro Cirúrgico e áreas administrativas) devem ser respeitadas.



- **Silêncio**

Para auxiliar na recuperação e no bem-estar de nossos pacientes, é importante a colaboração de todos para manter o silêncio nas dependências e proximidades do Hospital.



• **Guarda-volumes**

Mochilas, bolsas em grande volume e/ou sacolas de viagem devem ser deixadas no guarda-volume junto à recepção da equipe de zeladoria central. Esse serviço é gratuito e controlado pelos zeladores, gerando custo ao cliente somente em casos de perda da chave, conforme descrito no termo de utilização deste.



• **Higienização das mãos**

O HUVC, através do setor de Serviço de Controle de Infecção (SCI), indica o uso do álcool gel ou espuma sempre que houver acesso ou saída do hospital. Essa atitude auxilia na prevenção de infecção hospitalar.

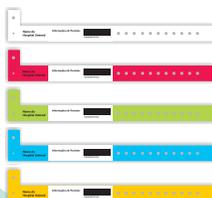
Orientações administrativas



• **Documentos para Internação**

Para que ocorram internações, é necessária a apresentação de:

- Carteira de identidade ou documento com foto
- CPF do paciente e de seu responsável
- Carteira do convênio
- Prescrição médica com indicação de medicamentos e instruções à equipe de enfermagem, quando houver
- Em casos de internação eletiva (cirurgia), apresentar o consentimento informado e os documentos acima descritos



• **Segurança do Paciente**

Para garantir a segurança na assistência, todo paciente recebe uma pulseira de identificação no momento da internação e deverá permanecer com ela até a alta hospitalar. Na pulseira, constam dados como nome completo e a data de nascimento. Além desta identificação é possível que o paciente receba outra pulseira de acordo com o risco, conforme as figuras na próxima página.



- **Pulseira Branca**

Deve conter os dados de identificação do paciente (*nome completo, data de nascimento, nome da mãe, etc*)



- **Pulseira Vermelha**

Informa se o paciente tem alergias a medicamentos e/ou alimentos



- **Pulseira Verde**

Paciente com risco de adquirir lesões na pele por permanecer muito tempo na mesma posição



- **Pulseira Azul**

Paciente com risco de broncoaspiração



- **Pulseira Amarela**

Paciente que sofre de tontura, fraqueza e dificuldade para caminhar. Pode ter risco de queda



- **Diferença de classe**

Quando o paciente e/ou o responsável têm interesse em realizar a troca do tipo de acomodação do Semiprivativo para Privativo, é considerada diferença de classe, sem cobertura pelo convênio.

Fica sob responsabilidade do solicitante o pagamento da diferença hospitalar e médica. A solicitação deve ocorrer na Recepção Central para verificar a disponibilidade do leito e, assim, encaminhar o solicitante ao setor financeiro.

Por fim, o solicitante deve assinar junto à recepção do hospital um termo de solicitação de diferença de classe.

O atendimento desta solicitação é sujeito à disponibilidade de leitos.

O Hospital possui quartos executivos com acomodações diferenciadas para proporcionar aos seus clientes conforto e bem-estar. Para mais informações destes quartos, dirija-se à Recepção Central.

RESTRIÇÕES E CUIDADOS ESPECIAIS



- **Flores**

Não é permitido o acesso com flores, devido ao risco de contaminação.



- **Fumo**

Não é permitido fumar dentro do hospital e nas dependências externas, como jardins, áreas de embarque e desembarque, estacionamento, conforme legislação em vigor nº 12.546/2011.



- **Alimentos**

Não é permitida a entrada de alimentos, bem como de chimarrão. Também não é permitida a entrada de aquecedor de água portátil.



- **Achados e perdidos**

Em caso de perda de algum item durante o período de internação, dirija-se à Recepção Central para mais informações. O Hospital não se responsabiliza por qualquer item de pacientes/visitantes, que seja perdido/furtado, nas dependências deste.



- **Patrimônio**

O HUVC solicita cuidado e o bom uso dos equipamentos disponibilizados durante a internação do paciente, bem como cuidado com o enxoval fornecido durante esse período, como toalhas de banho e rosto, lençóis, travesseiros e cobertas.



• **Pertences pessoais**

Somente devem ser enviados ao quarto do paciente pertences deste e de seu acompanhante, quando necessário, em uma quantidade moderada de itens.

Comodidades



• **Cafeteria**

Acompanhantes e visitantes podem frequentar livremente a Cafeteria, cuja entrada se localiza próximo à Recepção Central.

Horário de atendimento:

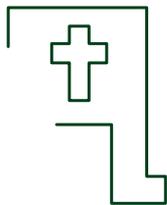
- **Segunda a sexta-feira:** das 7 horas às 20h45
- **Sábado e domingo:** das 7 horas às 18h45
- **Feriados:** das 9 às 16 horas



• **Internet**

O Hospital oferece acesso à internet sem fio (Wi-Fi) aos visitantes e pacientes internados. Para conectar, utilize a senha que é entregue junto com a documentação de internação.

Nas demais áreas, a respectiva senha está disponível através de cartazes.



• Capela

A Capela do Hospital está localizada próximo à ala de internação 1 e está disponível aos acompanhantes e visitantes.

Para solicitar visita religiosa é necessária autorização de um responsável ou do paciente, respeitando os horários sugeridos pela equipe de enfermagem.



• Farmácia

Localizada próximo à entrada do Pronto Atendimento, a Farmácia Externa do Hospital fornece medicamentos, genéricos, dietas enterais, fórmulas infantis, cosméticos, produtos de higiene e perfumaria, além de diversos materiais hospitalares. A Farmácia Externa é aberta à comunidade em geral.



Horário de funcionamento:

- Segunda a sexta-feira: **das 8 às 23 horas**
- Sábado, domingo e feriado: **das 8 às 12 horas e das 13 às 23 horas**

Refeições



- **Horário das refeições**

Para pacientes internados:

Café da manhã: **7h30**
Lanche da manhã: **10 horas**
Almoço **11h30**
Café da tarde: **15 horas**
Janta: **18 horas**
Ceia: **21 horas**

A entrega e o recolhimento das bandejas das refeições são realizados pelas copeiras das alas de internação. Por isso, o tempo para a refeição é breve, buscando evitar o risco de contaminação e resfriamento do alimento

Os acompanhantes dos pacientes em atendimento ou internados podem realizar o lanche através da cafeteria.

Também é oferecida a venda de lanches durante a noite e a madrugada (das 21 às 6 horas). Para solicitar a compra, é necessário que o acompanhante se dirija à Recepção Central ou ao Pronto Atendimento.

É entregue um ticket que deve ser encaminhado à copeira da ala de internação. A compra do produto pode ser realizada a qualquer momento, mas a entrega do lanche ocorre entre as 21 e às 6 horas.



• Refeições

Toda e qualquer necessidade especial do paciente deve ser comentada com a equipe do Serviço de Nutrição e Dietética (SND), nutricionistas e/ou enfermagem.

As refeições previstas para o paciente na dieta sugerida pelo médico assistente e pela equipe do SND estão contempladas nos convênios ou nas diárias das internações particulares.

Para acompanhantes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e puérperas, serão fornecidas três refeições (café da manhã, almoço e jantar) sem custo. Os acompanhantes que não estão nos critérios citados anteriormente, podem efetuar a compra das refeições através da Recepção Central ou no Caixa do Hospital

Nos demais casos, é possível solicitar a compra de refeição no setor Financeiro ou na Recepção Central, respeitando os seguintes horários:

Almoço: para aquisição de refeição ou sopa, solicitar a compra até as 10 horas

Café da tarde: para aquisição, solicitar a compra até às 15 horas

Janta: para aquisição de refeição ou sopa, solicitar a compra até as 16 horas

O horário de entrega das refeições é o mesmo padronizado para os pacientes internados, descrito na página anterior.

Visita a pacientes



O Hospital Unimed Vale do Caí preocupa-se constantemente com a prevenção de infecções. Por isso, o Hospital adota algumas medidas de prevenção:

- É fundamental que os visitantes e acompanhantes higienizem as mãos com solução alcoólica, ou água e sabão, antes e após entrarem em contato com o paciente ou com áreas próximas. Também é importante que o visitante higienize as mãos ao entrar e sair do quarto
- Para determinadas doenças ou condições, é necessária a adoção de precauções de isolamento. Lembrando que para pacientes em isolamentos é permitido dois visitantes. Esse cuidado tem o objetivo de evitar a disseminação dessas doenças, protegendo os pacientes, familiares e profissionais. Essas medidas são sinalizadas por placas colocadas na porta do quarto. Por isso, procure o Posto de Enfermagem quando vir visitar um cliente internado em isolamento para receber orientações específicas
- Não entre nos demais quartos
- É desaconselhável os acompanhantes ou visitas sentarem nas camas dos pacientes, bem como colocar bolsas e sacolas sobre elas. Nesses casos, as poltronas e as cadeiras disponíveis nos quartos devem ser utilizadas
- Pessoas com suspeita ou com infecções devem evitar visitas ao Hospital
- Cateteres, sondas, curativos e equipamentos devem ser manuseados somente pelos profissionais da Instituição
- Não é permitido o compartilhamento de objetos de uso pessoal entre os pacientes
- Os visitantes devem evitar o contato com outros pacientes. Se for inevitável, é necessário higienizar as mãos antes e após tocá-los
- Sempre que possível, limite a quantidade de pessoas visitantes, promovendo um ambiente mais tranquilo e seguro
- Em caso de dúvida, converse com o médico ou o enfermeiro do setor



• Horário de visitas

Ao visitar o paciente internado, é importante que o visitante e/ou acompanhante apresentem documento de identificação no acesso ao hospital. Os visitantes e acompanhantes recebem um crachá de identificação que deve estar fixado em local visível.

Alas de internação (1, 2 e 3)

10 às 11 horas
16 às 20 horas

CTI Adulto (limite de três visitantes por horário)

10 horas às 10h30

16 horas às 16h30

20 horas às 20h30

UTI Neonatal

- **Pais do bebê:** acesso livre, 24 horas por dia
- **Avós do bebê:** pode acessar 1 pessoa por horário, das 14 horas às 14h30 e das 20 horas às 20h30, podendo optar por permanecer 30 minutos à beira do leito, sempre acompanhada pelos pais do bebê.
- **Irmãos do bebê, com idade maior de 13 anos:** podem visitar o bebê acompanhados pelos pais, das 14 horas às 14h30 e das 20 horas às 20h30, podendo optar por permanecerem 30 minutos à beira do leito.
- **Irmãos do bebê, com idade inferior a 13 anos:** devem passar por entrevista com a psicóloga antes da primeira visita.

Restrição de visitas

Solicitar informações junto à equipe de zeladoria.



Acesso de menor de 12 anos de idade

Por motivo de segurança não é indicado o acesso de visitantes menores de 12 anos de idade. Caso haja autorização de um responsável, o acesso ocorre mediante a assinatura de um termo junto ao setor de zeladoria.

Obs.¹: em caso de pacientes em isolamento, não é permitido o acesso de menor de 12 anos.

Obs.²: em caso de pacientes internados na UTI Neonatal, no CTI Adulto e em estado terminal, são necessárias a avaliação e a autorização prévia da psicóloga do HUVC.

Número de visitantes por leito

Quarto privativo: podem permanecer até três visitantes por vez.

Quarto semiprivativo: é indicada pelo Hospital a presença de no máximo dois visitantes por leito, além do paciente. Nos casos em que há necessidade de permanência do acompanhante, é permitido o acesso de um visitante por vez no leito, respeitando o horário de visitação.

Quarto em isolamento: é permitido somente um visitante por vez no quarto.

Podem haver casos em que será avaliada pelas equipes de zeladoria e enfermagem a necessidade de alterar o número de visitantes por leito.

Conforme leis vigentes, terão direito a acompanhante, pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos de idade e puérperas



• Horário para troca de acompanhantes

As trocas de acompanhantes dos pacientes internados devem ocorrer das 7 às 20 horas e devem ser repassadas à zeladoria, mediante documento e emissão de crachá de identificação. Para mais informações, contatar a equipe de zeladoria.



• Acesso à sala de espera da maternidade

É permitido o acesso de dois familiares por vez no ambiente.



• Acesso ao Centro Cirúrgico

É permitido o acesso de um responsável pelo paciente ao Centro Cirúrgico. Em caso de paciente criança, é autorizado o acesso de dois responsáveis, que podem permanecer na sala de espera do Centro Cirúrgico durante o procedimento e a recuperação do paciente.

Meio ambiente



• Descarte de resíduos

Preocupado com a preservação do meio ambiente, o HUVIC orienta a todos que circulam pela instituição, o correto descarte de resíduos. Dessa maneira, faça também a sua parte e nos ajude nessa causa e na higiene do local. Identifique a lixeira, separe pelo tipo de resíduo e descarte corretamente o lixo.

Unimed
Unimed - Associação de Hospitais e Serviços de Saúde
CNPJ nº 07.332.311

Reciclável

Copos e embalagens plásticas, frascos de soroterapia, embalagens de papel.

Unimed
Unimed - Associação de Hospitais e Serviços de Saúde
CNPJ nº 07.332.311

Infectante

- Seringas sem agulha
- Materiais contendo secreções ou sangue
- Rótulos com identificação de pacientes

Unimed
Unimed - Associação de Hospitais e Serviços de Saúde
CNPJ nº 07.332.311

Rejeito

Embalagens de equipos e seringas - Papel toalha - Papel higiênico - Guardanapo - Wipper - Fralda - Avental - Invólucro sms - Propés - Máscaras - Toucas - Entre outros materiais descartáveis

Orientações para alta hospitalar



- **Prazo para liberação do leito após a alta**

Após assinada a alta hospitalar pelo médico, o paciente e seu responsável terão um prazo para liberar o quarto em até duas horas. Após esse período, está sujeito a cobrança de taxa adicional.



- **Exames realizados durante a internação**

Caso sejam realizados exames durante o período de sua internação, os resultados estarão disponíveis no site da Unimed Vale do Caí (www.unimedvaledocai.com.br). Para mais informações, a Recepção Central pode auxiliar.



- **Setor Financeiro**

Após a alta assinada pelo médico, há um processo que envolve as áreas de enfermagem e administrativa, finalizado pelo setor financeiro. Em alguns casos o responsável pelo paciente é chamado para efetuar acertos referentes ao período de internação.

Somente após esse processo concluído é que o paciente recebe a alta por parte da equipe de enfermagem.

O hospital não realiza ligações telefônicas para a cobrança de seus serviços a pacientes, familiares e/ou amigos

Informações gerais



- **Ouvidoria (Serviço de Relacionamento com o Cliente – SRC)**

O SRC é responsável pelo acolhimento e registro de informações, sugestões, elogios e/ou críticas, durante ou após o período de internação e/ou atendimento em todos os serviços do HUVC. Todas as informações recebidas são encaminhadas para avaliação e tratamento junto aos setores envolvidos

Os atendimentos no SRC são realizados de forma presencial (no setor ou no quarto), por telefone e/ou e-mail.

Telefone para contato: 3632-0900

E-mail: srchuvc@unimedvaleadocai.com.br

Horário de funcionamento:

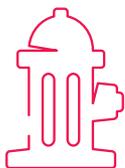
Segunda a sexta-feira:

das 8h às 12 horas e das 13h30 às 18 horas



- **Remoção ou transporte de pacientes**

Em caso de necessidade, verifique informações com a equipe da recepção (Central ou do Pronto Atendimento – PA)



- **Brigada de Incêndio**

O Hospital possui equipamentos de combate a incêndio e uma equipe de Brigada de Incêndio que também irão auxiliar em situações de emergência. Rotas de fuga estão disponíveis nos quartos e principais corredores, para orientação às saídas mais próximas de emergência, identificadas por uma placa verde, em caso de situações de sinistro.

Direitos e deveres do paciente

Direitos do paciente:

- 1.** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitando sua individualidade.
- 2.** Ser identificado e tratado por seu nome completo, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3.** Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização.
- 4.** Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 5.** Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações.
- 6.** Estar acompanhado em consultas, internações, procedimentos e exames, quando necessário.
- 7.** Dispor de um familiar ou responsável para decidir em seu nome e acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
- 8.** Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - a)** sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista destes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
 - b)** riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.
 - c)** consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.

9. Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico ou do tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.

10. Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, a qualquer momento, de acordo com a legislação vigente.

11. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa. Aceitar ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.

12. Ser devidamente orientado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de forma a buscar sua cura e sua reabilitação, além da prevenção a complicações.

13. Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado.

14. Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº. 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

15. Se paciente com transtorno mental, ter seus direitos assegurados, de acordo com a Lei nº. 10.216/01.

16. Ser informado sobre todos os direitos citados anteriormente, sobre as normas e os regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas e apresentação de reclamações.

São deveres do paciente e/ou seu responsável, durante o período de permanência no Hospital

- 1.** Agir com civilidade e discrição nas dependências do Hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.
- 2.** Respeitar todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do Hospital, bem como estar munido de documento com foto.
- 3.** Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do Hospital.
- 4.** Respeitar a proibição de fumo nas dependências do Hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente.
- 5.** Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
- 6.** Verificar e saldar as pendências financeiras durante o período da internação.

Hospital Unimed Vale do Caí



Operadora de Plano de Saúde



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ANS - nº 313211