



# GUIA DE ORIENTAÇÃO AO PACIENTE E VISITANTE

Hospital Unimed Natal

ANS - nº 33559-2





## TELEFONES ÚTEIS:

**Hospital Unimed**  
(84) 3220-1500

**Call Center 24h**  
(84) 3220-6200

**SOS Unimed**  
0800 084 2323

**Mais informações:**  
[www.unimednatal.com.br](http://www.unimednatal.com.br)

Conheça o app **Unimed Natal Cliente**





Apresentação.....	04
Internação.....	05
Antes da cirurgia: pré check-in.....	06
Recomendações cirúrgicas.....	06
No dia da cirurgia.....	07
Mudança de acomodação.....	07
No dia da cirurgia.....	07
Assistência médica e enfermagem.....	08
Alta hospitalar.....	09
Aos familiares e acompanhantes de pacientes cirúrgicos.....	09
Regras para acompanhantes e visitantes.....	10
Transferências/Remoção.....	11
Conta hospitalar particular.....	11
Serviço de hotelaria e higienização.....	11
Serviço de nutrição.....	12
Refeições para acompanhantes.....	12
O que levar na bolsa da maternidade.....	13
Cobertura fotográfica de partos.....	14
Doulas.....	14





## Seja bem-vindo ao Hospital Unimed Natal!

Este Guia foi organizado com informações úteis para que você possa ter a melhor experiência durante a sua passagem aqui conosco.

Presente na capital potiguar desde outubro de 2004, estamos escrevendo um novo capítulo da nossa história com a ampliação para o Complexo de Saúde Unimed.

O Hospital Unimed é um dos serviços próprios de atendimento da Unimed Natal, além de Pronto Atendimento Pediátrico, Centros Clínicos, Unidade de Fisioterapia e Reabilitação, Centro de Imagem e Laboratórios, SOS 24h, UTI Móvel 24h e um Pronto Atendimento Médico Virtual 24h.

Aqui tem cuidado. Aqui tem **segurança do paciente**. Aqui tem Unimed.





## INTERNAÇÃO

Dirija-se à recepção para a confecção da ficha hospitalar tendo EM MÃOS:

- **Carteirinha virtual**, disponível no seu app Unimed Natal Cliente;
- Documento de identificação com foto;
- Exames realizados (laboratoriais, radiografias, ecografias, tomografias, ressonâncias, eletrocardiograma, entre outros);

Para o procedimento ser realizado, é importante que você NÃO ESQUEÇA:

- Guia da solicitação;
- Autorização do procedimento para a internação;
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE);
- Materiais solicitados pelo seu médico.

Após a emissão do boletim de admissão, o paciente será encaminhado pelo auxiliar de transporte ou atendente à unidade de internação ou centro cirúrgico.

### Menores de Idade

Além dos documentos dos pacientes menores de idade, ou que estejam impossibilitados de assinar, deverá contar a identificação com foto do seu responsável legal.



## Procedimentos Eletivos

Em casos de pacientes que estiverem cumprindo carência contratual, a autorização dependerá da análise da Operadora.

### ANTES DA CIRURGIA: pré *check-in*

O paciente deverá entrar em contato com o Hospital através do WhatsApp **(84) 3220-1500** até 72h antes do procedimento para realizar o pré *check-in*.

Verifique as autorizações da cirurgia e se os seus dados pessoais estão atualizados. Caso aconteça algo inesperado, esse tempo prévio será importante para a resolução do problema, evitando o cancelamento da cirurgia.

### RECOMENDAÇÕES CIRÚRGICAS

**Cigarro:** O paciente deve parar de fumar um mês antes da cirurgia. O fumo pode prejudicar a cicatrização.

**Depilação:** Não depile o local a ser operado antes da cirurgia. O uso de lâminas de barbear é contraindicado. A retirada dos pelos será realizada no Centro Cirúrgico, minutos antes do procedimento.

**Banho pré-operatório:** Tome banho com água e sabão, antisséptico ou neutro, uma noite antes e no dia da cirurgia. O banho precisa ser completo, incluindo o couro cabeludo utilizando toalhas e roupas limpas.

**Jejum:** Converse com seu médico a respeito do jejum pré-operatório. O setor de Nutrição do Hospital Unimed disponibiliza uma solução de carboidrato (maltodextrina) para abreviação do jejum, podendo ser ofertada 200 ml da solução, 6 e 2 horas antes do procedimento. Caso seu médico opte pela abreviação, por favor sinalize durante o pré *check-in*.





**Bebidas alcóolicas:** Não ingerir bebida alcoólica pelo menos 24 horas antes da cirurgia.

## MUDANÇA DE ACOMODAÇÃO

Caso o paciente ou responsável tenha interesse em fazer um *up grade* temporário durante a sua estadia no Hospital Unimed, deverá procurar a recepção principal para maiores informações.

## NO DIA DA CIRURGIA

- O paciente e acompanhante devem comparecer ao Hospital 2h antes do horário marcado, evitando atrasos e garantindo que a cirurgia inicie pontualmente.
- É permitido que o paciente leve apenas objetos de uso pessoal como: chinelos (de preferência antiderrapantes), sabonete líquido, escova, creme dental e pente.
- O paciente será chamado ao centro cirúrgico 40 minutos antes do procedimento.
- Antes de ir ao Hospital, o paciente deve evitar o uso de maquiagens, esmaltes, grampos e presilha de cabelos, lentes de contato, próteses, joias, piercings, talcos, cremes, perfumes e cílios postiços. Também não aconselhamos ao paciente chegar com o cabelo molhado.
- Portar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) cirúrgico e anestésico descrito e assinado pelo médico.
- Caso tenha tomado ou sido prescrito algum medicamento por outro médico, notifique previamente o anestesiológico e equipe de enfermagem. Informe-se com estes profissionais se as medicações devem ser suspensas, mantidas ou acrescentadas.
- Informe previamente sobre alergias a medicamentos, ao látex, comida ou qualquer outra.



**Para evitar infecções hospitalares, não é permitido** entrar no Hospital com:

- Alimentos, flores naturais e ventiladores.
- Enxovais próprios (toalhas, pijamas, roupas de cama, travesseiros e fronhas). O paciente receberá enxovais e roupas privativas fornecidas por nossa equipe.

## **ASSISTÊNCIA MÉDICA E ENFERMAGEM**

Primando por sua segurança, o Hospital Unimed oferece médicos plantonistas 24h, para casos de atendimento de urgência.

Caso seja acionado, o próprio plantonista notificará o médico responsável pelo paciente, deixando suas observações e prescrições no prontuário. Visitantes e acompanhantes não devem interferir na assistência prestada pelo corpo médico ou pela equipe de enfermagem ao paciente.

## **ALTA HOSPITALAR**

A alta hospitalar é uma decisão do médico-assistente (ou médicos, caso o paciente tenha necessitado de assistência contínua de mais de um profissional).

Pedimos que o paciente e seu acompanhante liberem o apartamento ou enfermaria até, no máximo, 2h após a alta, tendo o cuidado de recolher todos os seus pertences.

## **AOS FAMILIARES E ACOMPANHANTES DE PACIENTES CIRÚRGICOS**

O paciente tem direito de ter ao seu lado alguém de confiança como acompanhante, ajudando-o a interagir com seu tratamento. Entendemos que isso é positivo, desde que as exigências que envolvem os diferentes tratamentos sejam respeitadas.

Acompanhantes e visitantes devem estar atentos às seguintes normas de conduta, a fim de preservar a harmonia e o silêncio no ambiente hospitalar, evitar casos de infecção e contribuir para um local saudável ao paciente. Reforçamos a necessidade





da higienização das mãos com sabonete comum quanto o álcool em gel, para evitar a contaminação de vírus, bactérias e outras doenças.

Durante a cirurgia, a família poderá ficar aguardando na recepção de internação ou no quarto do paciente (caso esteja disponível). Ao término do procedimento, a equipe de enfermagem informará do encaminhamento do paciente (UTI ou quarto).

O paciente só será levado quando o acompanhante estiver presente. O cirurgião poderá solicitar a presença dos acompanhantes no Centro Cirúrgico para repassar informações sobre a cirurgia e orientá-los quanto ao pós-operatório.

## REGRAS PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

- É dever de todos preservar o silêncio e a tranquilidade;
- Acompanhantes e visitantes só terão acesso liberado após a apresentação de documento de identificação com foto na recepção principal;
- Acompanhantes de pacientes de enfermaria devem ser, preferencialmente, do mesmo sexo que o paciente;
- Acompanhantes de pacientes internados devem ser maiores de 18 anos e até 60 anos;
- Visitantes menores de 16 anos de idade só serão permitidos com a presença de um responsável;
- Não é permitida a entrada com vestes inadequadas, trajando bermudas curtas, shorts, saias e vestidos curtos (acima do joelho), cropeds (blusas acima do umbigo), trajes de banho e chinelos, exceto para casos de atendimento de urgência;
- É proibido fumar nas dependências do hospital;
- Acompanhantes e visitantes não devem sentar, deitar ou colocar bolsas no leito do paciente ou mexer nos aparelhos usados pelo mesmo;
- O Hospital Unimed não possui cofre no interior dos apartamentos,





enfermarias e UTI's. Portanto, antes da saída, é necessário verificar se algum item foi esquecido. Não nos responsabilizamos pela perda de objetos e pertences de valor.

## **TRANSFERÊNCIAS/REMOÇÃO**

Caso o paciente seja transferido para a UTI, o leito da enfermaria ou apartamento ocupado deverá ser liberado.

Transferências para outra unidade hospitalar serão realizadas somente com a concordância do médico-assistente, atestando que não há risco adicional ou que, mesmo que exista este risco, a transferência seja impreterivelmente necessária, de modo que valha a pena o risco a ser enfrentado.

Caso os riscos não permitam a transferência e/ou remoção, não serão aceitos quaisquer termos de responsabilidade, mesmo que eles sejam assinados pelo paciente ou responsável.

## **CONTA HOSPITALAR PARTICULAR**

Todo paciente, no ato da internação ou em qualquer atendimento hospitalar, deve ser responsável ou deixar uma pessoa indicada para assumir as despesas geradas.

Quando solicitado, o setor Financeiro da Operadora pode fornecer um demonstrativo das suas contas.

Estas devem ser pagas no setor de contas a receber, de segunda à sexta-feira, das 7h às 12h e de 14h às 16h.

## **SERVIÇO DE HOTELARIA E HIGIENIZAÇÃO**

O serviço de higienização das acomodações é realizado diariamente e sempre que houver a necessidade, sinalizada pelo paciente ou seu acompanhante ou por profissional da instituição.



Todo o enxoval a ser utilizado durante a permanência do paciente será entregue pelo serviço de hotelaria do Hospital Unimed.  
Não fornece pijamas ou camisolas. Estes devem ser trazidos pelo paciente.

## SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

O setor de Nutrição e dietética do Hospital Unimed Natal tem como missão ofertar a alimentação para os pacientes, respeitando os princípios de segurança alimentar e nutricional, assim como prestar assistência nutricional individualizada aos pacientes internados.

Para isso contamos com uma equipe de nutricionistas especialistas em nutrição clínica, técnico em Nutrição, cozinheiros e copeiros experientes. O serviço dedica-se a produzir refeições equilibradas nutricionalmente, funcionando 24h e fornecendo aos pacientes internados 6 tipos de refeições por dia:

**Café da manhã:** 6h

**Lanche da manhã:** 9h

**Almoço:** 12h

**Lanche da tarde:** 15h

**Jantar:** 18h

**Ceia:** 21h

## REFEIÇÕES PARA ACOMPANHANTES

Refeições para acompanhantes são oferecidas apenas em casos de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60, portadores de deficiência e puerperas.

Nesses casos, são ofertadas as principais refeições: café da manhã, almoço e jantar. Cada paciente só tem direito as refeições para um acompanhante.





Caso o acompanhante não tenha direito às refeições, conforme critérios acima, e optar por contratar os serviços de nutrição do Hospital, deverá custeá-las em caráter particular. O cardápio e os horários para solicitação de refeições podem ser consultados pelo ramal 1557 (recepção de internação).

## O QUE LEVAR NA BOLSA DA MATERNIDADE

### Parturiente

- 3 camisolas com abertura na frente para a amamentação
- Roupas íntimas de cintura alta e confortáveis
- Absorventes higiênicos
- Manta
- Pantufas ou chinelos antiderrapantes
- 1 par de meias quentes
- Almofadas e sutiã de amamentação
- Artigos de higiene pessoal
- Hidratante labial
- Roupas confortáveis para o momento da alta hospitalar
- Loção corporal hidratante ou óleo de massagem
- Cartão do pré-natal e últimos exames obstétricos
- Plano de parto (se tiver)

### Bebê:

- 3 macacões de corpo inteiro que se fecham na frente
- Meias, luvas e gorro
- Roupas para o momento da alta hospitalar, incluindo 1 gorro e 1 manta
- Cerca de 20 a 30 fraldas
- Toalhinhas umedecidas
- Pomada contra assaduras
- Algodão
- Sabonete líquido neutro
- Pente ou escova para bebês



## **COBERTURA FOTOGRÁFICA DE PARTOS**

A cobertura fotográfica de partos só será permitida para profissionais cadastrados na instituição. Ressaltamos que o profissional só poderá entrar no momento do parto.

## **DOULAS**

Fica assegurada a presença de Doula, sempre que solicitada pela mulher gestante ou parturiente, durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato. As Doulas deverão realizar o cadastro antecipadamente em nossa instituição. Para informações podem contatar-nos através por telefone e WhatsApp 84 3220-1500.

**O Hospital Unimed deseja uma rápida recuperação. Todas essas recomendações fazem parte do protocolo de Segurança do Paciente.**





**Unimed**  
Natal

ANS - nº 33559-2

