

**Unimed**   
Chapecó

# Guia do Cliente

**Unimed**   
Chapecó

Av. Porto Alegre, 132-D | Centro | Chapecó/SC

(49) 3361.1800 | [www.unimed.coop.br/chapeco](http://www.unimed.coop.br/chapeco)

**SAC 0800 644 1800**

## Prezado(a) Cliente

A Unimed Chapecó recebe você com muito carinho. Nos preocupamos de forma especial com a sua saúde, principalmente seu bem-estar e sua qualidade de vida, por isso, podemos dizer que aqui, o cuidado é outro.

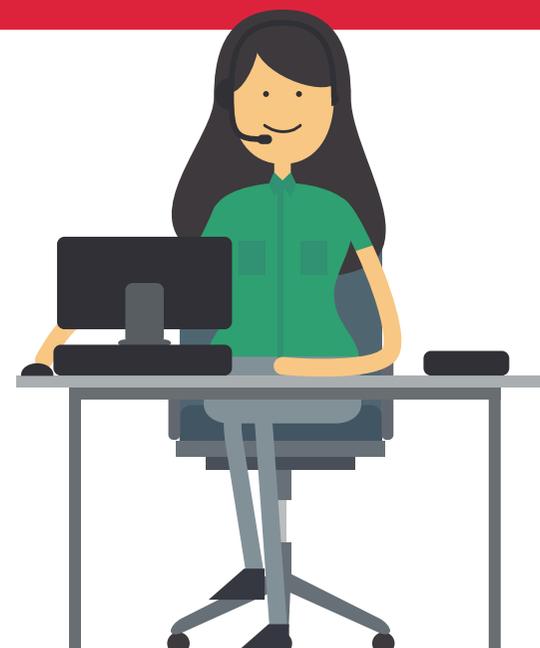
Com a excelência de um trabalho diário feito por muitas pessoas, busca estar cada vez mais próxima de seus clientes, entendendo suas necessidades e buscando um atendimento da forma mais humanizada possível.

Neste guia, você encontrará algumas diretrizes em relação a itens como visitação em internações, alimentação, identificação, hotelaria, alta, e muito mais. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelo atendimento ao cliente **(SAC 0800 644 1800)**.



Atenção! A Unimed Chapecó informa que **NÃO** realiza contato telefônico com familiares de pacientes internados no Hospital Unimed para solicitar pagamento de valores adicionais.

**Isto é GOLPE! Por favor, nos comunique se receber este tipo de ligação.**



A saúde de seu familiar ou amigo é o mais importante para nós. Fique atendo às regras e normas hospitalares.

O Hospital Unimed Chapecó está devidamente preparado para condutas em caso de desastres e emergências com equipes altamente capacitadas para exercer todos os procedimentos cabíveis.

## Princípios de Atendimento

A Unimed Chapecó, com princípios baseados no cooperativismo, busca construir a cada dia um mundo mais saudável, com compromisso e respeito pela vida, promovendo o bem estar de todos os envolvidos.

Comprometida em garantir que os clientes confiem e acreditem nos serviços prestados, a Unimed Chapecó se esforça para cumprir sua missão de maneira clara e eficiente, promovendo acesso à saúde ao maior número de clientes.

Tem como premissa atender seus clientes de forma digna, com competência, profissionalismo, cordialidade, transparência e empatia. Fornecendo informações com clareza e presteza, de modo a permitir ao cliente a tomada de decisão. Prezando pelo sigilo e confidencialidade das informações obtidas em detrimento das atividades exercidas.

## Princípios de Relacionamento

A Unimed Chapecó considera que todos sejam tratados com igualdade e equidade, desta forma, repudiamos todo tipo de preconceito ou discriminação, bem como ações desrespeitosas, ameaçadoras e todo e qualquer tipo de violência, reforçamos assim, o respeito mútuo entre pacientes, acompanhantes, colaboradores, médicos e demais prestadores.

Prezamos pela receptividade frente às opiniões e solicitações dos clientes, encaminhando para análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento e na prestação de serviços, tratando com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes e buscando soluções adequadas com ética e honestidade.

## Responsabilidades e Deveres dos Pacientes e Acompanhantes

- Fornecer informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos e outros problemas relacionados à sua saúde, em casos de crianças, adolescentes ou adultos considerados incapazes, essas informações devem ser fornecidas pelos seus responsáveis legais, devidamente habilitados.
- Seguir as recomendações da equipe de profissionais que acompanha o paciente, se responsabilizando pelas consequências de sua recusa.
- Zelar pelas instalações da instituição colocadas à sua disposição.
- Respeitar os direitos dos demais pacientes, bem como de funcionários e prestadores de serviços da instituição, tratando-os com respeito e cortesia, não praticando ações desrespeitosas, ameaçadoras e todo e qualquer tipo de violência.
- Acatar a proibição de fumo dentro da instituição, aplicando-se também aos seus acompanhantes e visitantes, conforme a legislação vigente.
- Conhecer e respeitar as demais normas descritas no Guia do Cliente Unimed Chapecó, bem como as normas descritas no Contrato de Prestação de Serviços Hospitalares, Ambulatoriais, entre outros.

## HORÁRIO DE VISITAS



### Enfermaria (semi-privativo)

Manhã – 10h30 às 11h

Tarde – 15h às 16h

Noite – 20h30 às 21h

- As visitas ficam liberadas somente nos horários acima, obedecendo a presença de duas pessoas por vez no quarto (acompanhante/visitante);
- Acompanhantes são permitidos apenas para situações previstas em lei;
- O acompanhante deverá fazer as refeições no restaurante do hospital.

### Apartamento Standard e Luxo (privativo)

07h às 22h

- Permitida a presença de um acompanhante em horário integral e dois visitantes por vez.
- O acompanhante pode optar por fazer as refeições no quarto ou no restaurante do hospital.

## HORÁRIO DE VISITAS



### Unidade de Tratamento Intensivo Adulto (UTI)

Tarde – 14h às 15h

Noite – 21h às 21h30

- Permitido a entrada de duas pessoas por paciente em cada horário de visita;
- Pacientes internados na UTI necessitam de cuidados redobrados. Por isso, existe o rigor quanto a permanência de acompanhantes neste ambiente;
- Os horários de visita neste ambiente podem sofrer alterações. Solicitamos sua colaboração para iniciar a visita após liberação da internação e da equipe da UTI.
- Pacientes que possuem liberação de visita estendida (Política de visita estendida), libera-se somente 01 visitante por horário, além do que já esteja com o paciente. A entrada de acompanhantes para pacientes com visita estendida, deve ocorrer no horário das 09h às 10h.

### UTI Pediátrica

Manhã – 09h às 10h

Tarde – 15h às 16h

- Permitido a presença de um acompanhante em horário integral e mais um visitante por horário.
- Trocas de acompanhante devem acontecer no período matutino das 07h às 08h, noturno 19h30 às 20h30.
- Não utilizar celular dentro da UTI Pediátrica;



### Berçário

- Livre acesso aos pais;
- Não autorizado visitas externas.

### UTI Neonatal

Noite – 20h30 às 21h

- Livre acesso aos pais.

### INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES EM CIRURGIA:

Para sua segurança, não são fornecidas informações sobre andamento do procedimento via telefone a familiares. Somente presencial nos horários definidos para quem estiver na sala de espera:

09h30  
11h30  
13h30  
15h30  
17h30  
19h30  
21h30



## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- Pacientes em isolamento é permitido somente um visitante por horário/turno;
- Não é permitida a entrada de crianças menores de 12 anos;
- Não é permitido acompanhantes menores de 18 anos;
- A troca de acompanhantes deve ser realizada na recepção da internação, respeitando o limite máximo de três trocas por dia;
- Pacientes e acompanhantes não podem realizar visitas a outros clientes internados sem autorização da recepção.

Evite fazer visitas se estiver com sintomas respiratórios ou gastrointestinais. Observe os “horários de visitação”, havendo restrições de visitas, não insista.

## ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO

**Para segurança dos clientes Unimed Chapecó, o uso da etiqueta de identificação pelos visitantes e acompanhantes é OBRIGATÓRIO.**

- A entrada e saída de visitantes e acompanhantes dá-se exclusivamente pela recepção do hospital;
- Ao entrar no hospital, tenha em mão seu documento e aguarde atendimento para que seja realizada sua identificação;
- Ao sair do hospital, retire a etiqueta de identificação na recepção. Evite desprezar sua etiqueta na rua ou colar em locais públicos.

## ALIMENTOS

- O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) do Hospital Unimed Chapecó funciona 24h;
- Contamos com um restaurante 24h para pedidos à la carte, assim como conveniências;
- O restaurante possui sistema self service nas principais refeições nos seguintes horários:  
**Café da Manhã – 06h às 10h30**  
**Almoço: 10h45 às 14h30**  
**Jantar: 22h30 às 01h30**
- O frigobar é disponibilizado e repostado mediante solicitação do cliente às copeiras;
- Para garantir a qualidade e segurança dos alimentos, não é permitido a entrada de alimentos externos no hospital (incluindo chimarrão);
- Para os clientes da pediatria, o SND manipula as fórmulas lácteas em lactários, garantindo a propriedade dos mesmos;
- Para solicitar refeições, ligue para o SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA:  
**Unidade Cirúrgica – Ramal 2301**  
**Unidade Clínica – Ramal 2300**  
**Unidade Pediátrica – Ramal 2411**  
**Maternidade – 2411**



## HOTELARIA

- Controles TV e Climatizadores: os controles devem ser retirados na recepção do hospital entre os horários das 06h às 00h e devolvidos neste mesmo setor no momento da alta hospitalar;
- Orientamos a não trazer para o hospital pertences de valores (jóias, dinheiro, etc.). Se necessário, as unidades de internação possuem cofres para guarda de pertences;
- Na alta, lembre-se de esvazia-lo e deixar aberto para limpeza e troca de senha.
- A higienização diária das unidades de internação é realizada duas vezes ao dia (manhã e tarde). Necessidades extras devem ser solicitadas.

### Enxoval:

Para o paciente: disponibilizamos de lençóis, cobertores, travesseiro, toalhas de banho e rosto e kit de amenities;  
Para o acompanhante: disponibilizamos de lençóis, cobertores e travesseiro;  
Não formecemos kit de amenities e toalhas de banho e rosto para acompanhantes.

- Para informações sobre internação (documentos, guias, acompanhantes), ligue para:  
**Ramal – 2400**  
**Ramal – 2630**
- Para informações sobre visitas, ligue para:  
**Ramal – 2631**
- Para solicitar ligações, entre em contato com a telefonia:  
**Ramal – 9000**

## ALTA

- A alta é autorizada somente com a liberação do médico assistente, prescrita e assinada no prontuário;
- Os clientes da maternidade necessitam que o médico obstetra assine a alta da mãe e que o médico pediatra assine a alta do bebê;
- Após a alta médica, aguarde no quarto a liberação da enfermagem e da recepção, para sua segurança e conforto, pois é preciso fechar o prontuário e a conta hospitalar. Entendemos que o retorno para sua residência é um momento muito aguardado, porém para que a alta hospitalar ocorra adequadamente, é preciso aguardar os devidos registros, conferência e conclusão dos gastos gerados durante sua estadia. Todos os setores envolvidos no processo da alta procuram realizar o trabalho com a maior agilidade possível.
- Lembre-se de conferir se guardou todos os seus pertences antes de sair da acomodação;
- Após a liberação administrativa, o paciente tem uma hora para liberar o leito sem gerar nova diária;
- Pacientes que precisam permanecer no hospital, enquanto sua ida para casa está sendo providenciada, por um tempo maior que uma hora, após a sua alta, serão encaminhados à sala da alta para que os leitos de internação possam ser disponibilizados a outros pacientes com necessidades de cuidados assistenciais;

### **Ao ser liberado, desejamos um bom retorno para casa.**

- Para informações sobre o fechamento de sua conta, ligue para o CAIXA:  
**Ramal – 1887**  
**Ramal – 1856**

## IMPORTANTE

Orientamos para que realize a leitura do **Contrato de Prestações de Serviços Hospitalares**, o qual disponibilizamos uma cópia no momento do atendimento e, caso houver dúvidas, entre em contato com a internação.

Os exames que você deixou na internação no dia da sua entrada devem ser retirados no dia da alta. Lembre-se de solicitá-los na internação ou na recepção.

### **LEMBRE-SE:**

**SILÊNCIO é importante em todas as dependências do hospital. Fale baixo e evite fazer barulho.**

**É expressamente proibido fumar dentro do hospital.**

**Medicamentos de uso contínuo trazidos de casa e entregues para equipe assistencial, também devem ser retirados no momento da alta.**

## HIGIENE DAS MÃOS

Tenha como costume utilizar o álcool gel disponível nos quartos e corredores do hospital, antes e após o contato com os seus familiares hospitalizados, reduzindo assim o risco da contaminação e infecção hospitalar. Os profissionais de saúde que prestam cuidados são capacitados para essa prática, ao identificar alguma fragilidade, sinalize! Previna infecções, higienize suas mãos!