



MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO CLIENTE DO HOSPITAL UNIMED MACEIÓ

somos
coop»

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.





EXPEDIENTE

Elaboração

Allyne Guizelini Nicácio
Coord. de Enfermagem

Eliane dos Santos Guedes Lins
Coord. do CDU

Gabriela Cabral de Oliveira
Coord. Administrativa Oncologia/CTA

Laís Brito de Oliveira
Enfermeira-SCIH

Luciana Santana Calheiros
Supervisora de Gestão de Leitos

Luiz Henrique Barbosa Guimarães de Oliveira
Analista da Qualidade

Marlene Maria Neves
Coord. Atendimento da Urgência

Martha Alves de Albuquerque Silva
Coord. Serviço de Nutrição

Validação

Dr. Tadeu Gusmao Muritiba
Diretor Técnico

Dra. Sandra Azevedo Antunes
Assessora da Qualidade

Dra. Sarah Dominique Dellabianca
Coordenadora Médica do SCIH/NHE

Jorge Acioly
Gerente Assistencial

Revisão

Novembro de 2022

Código Sistema Interact

MAN-UNI-004

Projeto Gráfico e Editoração

Jessiel Rocha
Analista de Marketing

Revisão Editorial

Suzy Albuquerque
Assessora de Comunicação

ÍNDICE

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL- 05

SOBRE NOSSO HOSPITAL- 06

INTERNAMENTOS, TRANSFERÊNCIAS E ALTAS- 07

RESULTADOS DE EXAMES - 10

VISITAS E BOLETINS MÉDICOS- 12

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS- 14

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO- 15

SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO - 17

SERVIÇO DE HOTELARIA- 18

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR- 19

SERVIÇO DE SAC - 23

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE - 24

RAMAIS ÚTEIS - 30

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

NEGÓCIO

Cuidar de Pessoas.

CORPORATIVO

MISSÃO

Cuidar da saúde de forma sustentável entregando valor aos clientes e sócios cooperados.

VISÃO 2025

Ser uma cooperativa **economicamente saudável** com **engajamento** e **valorização** do sócio cooperado e **atrativa** para os seus clientes.

VALORES

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA ÉTICA

INOVAÇÃO QUALIDADE

COOPERATIVISMO

HOSPITAL

MISSÃO

Cuidar da saúde com excelência de forma sustentável.

VISÃO 2025

Ser o hospital de **referência** na **rede integrada** de **cuidados**.

VALORES

COMPROMETIMENTO

TRANSPARÊNCIA ÉTICA

INOVAÇÃO QUALIDADE

SEGURANÇA ACOLHIMENTO

SOBRE NOSSO HOSPITAL

O Hospital Unimed Maceió dispõe de equipes médicas nas Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica e Neonatal. Serviço de Urgência e Emergência 24 horas com as especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Cirurgia Geral, Ortopedia, Ginecologia e Obstetrícia, Odontologia, Centro de Diagnóstico por Imagem e Laboratório 24 horas.



INTERNAMENTOS, TRANSFERÊNCIAS E ALTAS



INTERNAMENTOS

A internação, a avaliação e o acompanhamento do cliente devem ser feitos sob a responsabilidade de um médico legalmente habilitado e devidamente cadastrado no Hospital Unimed Maceió.

No ato da internação cirúrgica, o responsável/cliente deverá trazer o TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, TCA - Termo de Consentimento Anestésico e Consulta Pré-Anestésica, todos assinados pelo médico responsável, salvo se for uma urgência/emergência, em que deve constar justificativa médica em prontuário.

O setor de internação solicitará a apresentação dos seguintes documentos: RG do cliente e responsável, carteira do convênio, ou garantia financeira, no caso de cliente particular.

Os valores de atendimentos particulares serão informados através de orçamento apresentado pelo setor de faturamento. Com exceção de orçamento prévio de Cesáreas e Parto Normal (obstetrícia) fornecido pela recepção eletiva.

INTERNAMENTOS, TRANSFERÊNCIAS E ALTAS

É permitida a permanência de um acompanhante por cliente internado.

O hospital reserva-se o direito de restringir visitas e telefonemas, quando solicitado pelo cliente, representante legal ou médico assistente, conforme orientação do setor Jurídico. As informações serão passadas pessoalmente, apenas ao cliente, aos pais ou responsáveis legais (menores e/ou incapazes).

Os exames realizados durante o período de internação podem ser disponibilizados para o cliente, na alta hospitalar, mediante solicitação por escrito encaminhada, em formulário próprio, ao Centro de Diagnóstico Unimed (CDU).

INTERNAMENTOS CIRÚRGICOS

Chegar com 02 horas de antecedência, ou conforme orientação do Setor de Internação ou marcação.

TRANSFERÊNCIAS

Nos casos de transferências de cliente para as Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), os familiares devem desocupar o apartamento ou enfermaria, uma vez que o convênio não cobre a diária do acompanhante.

As transferências para outras unidades hospitalares serão realizadas através solicitação médica.

Se a transferência for solicitada pelo paciente ou responsável legal, o pedido deve ser comunicado à equipe médica assistencial para início dos devidos trâmites.

INTERNAMENTOS, TRANSFERÊNCIAS E ALTAS

ALTAS

Alta Hospitalar é o encerramento da assistência efetivada ao paciente no hospital.

O paciente recebe alta quando seu estado de saúde permitir ou quando está em condições de recuperar-se e continuar o tratamento em casa.

Após a Alta Hospitalar, as equipes de enfermagem, nutrição e médica realizam orientações aos clientes e seus cuidadores, para continuidade adequada do tratamento.

Ao receber a Alta Hospitalar, o cliente deverá liberar o leito em até uma hora, em cadeira de rodas, sendo conduzido por um maqueiro. A alta a pedido será realizada após preenchimento e assinatura do formulário de alta solicitado pelo responsável/cliente.

É facultado ao Hospital Unimed Maceió efetuar a Alta Administrativa ao cliente que estiver transgredindo as normas e condutas médico-hospitalares.





FIQUE ATENTO!

O Hospital Unimed esclarece que **NÃO REALIZA LIGAÇÕES TELEFÔNICAS** solicitando pagamentos para agilizar atendimento ou realizar procedimentos em pacientes internados sejam eles clientes Unimed ou particulares.

Se receber uma ligação dessa natureza, desligue **IMEDIATAMENTE** e entre em contato conosco na Recepção do Hospital ou pelos números **2122 3023**, **2122 3096** ou **2122 3218**. Se preferir, você também pode enviar um e-mail para gestao.leitos@unimedmaceio.com.br.

**FIQUE ALERTA E DESCONFIE DE
QUALQUER SOLICITAÇÃO INCOMUM.**

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.



somos
CCOP

RESULTADO DE EXAMES

Você será notificado no número de contato registrado no seu cadastro, via WhatsApp, sobre a liberação dos seus exames. Os resultados podem ser acessados on-line, através do link disponibilizado na mensagem, utilizando o seu login. Também é possível solicitar os resultados impressos no Centro de Diagnóstico Unimed (CDU).

Em caso de dúvidas, ligue para o **ramal 3025** ou envie um e-mail para **cdu-hu@unimedmaceio.com.br**. Os resultados estarão disponíveis no prazo de dois dias úteis após a solicitação.



VISITAS E BOLETINS MÉDICOS

VISITAS E BOLETINS MÉDICOS

APARTAMENTOS/ENFERMARIAS

Visita diária, das 06h às 22h, sendo quatro visitantes por vez para apartamentos e dois para enfermarias.

UTI GERAL

Visita diária, das 16h às 17h, sendo permitidos quatro visitantes por dia.

UTI NEONATAL

Visita diária, a partir das 17h, sendo permitidos quatro visitantes por dia.

UTI PEDIÁTRICA

É permitida a permanência de um acompanhante. Visita diária, a partir das 17h, sendo permitidos quatro visitantes por dia.



VISITAS E BOLETINS MÉDICOS

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Para ter acesso às dependências do hospital, se faz necessário que o visitante cadastre seu documento de RG ou CPF na portaria e receba uma etiqueta de uso obrigatório.

As informações sobre o estado de saúde dos clientes serão passadas exclusivamente pelo médico assistente, pessoalmente.

A visita de crianças menores de doze (12) anos nas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) deve ser discutida individualmente com a Coordenação Médica, o Serviço de Psicologia e Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH).

Não é permitido fumar nas dependências internas do Hospital Unimed Maceió.

Não é permitido o porte de arma nas dependências do Hospital Unimed Maceió.

Recomendamos que os visitantes e acompanhantes não circulem no Hospital com roupas inadequadas (curtas e transparentes).

Ao ligar o condicionador de ar, manter as portas e janelas fechadas.

Os horários de visitas nas UTI's poderão ser alterados, em consequência das condições clínicas dos clientes internados.



SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

SERVIÇO DE PSICOLOGIA HOSPITALAR

Dispomos de psicólogos hospitalares especializados, em todas as unidades da instituição, para prestar assistência aos clientes internados e familiares, mediante solicitação médica.

SERVIÇO SOCIAL

O assistente social compõe a equipe multidisciplinar do hospital, prestando assistência aos pacientes internados e familiares.

SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Disponibilizamos uma equipe de Enfermagem qualificada para prestação do atendimento aos clientes, sempre acompanhada por uma enfermeira responsável pela Unidade de Internamento.

Comunicar à Enfermagem sobre os medicamentos trazidos de casa.

NOVO JEITO DE NASCER :

O Hospital Unimed disponibiliza ambiente projetado para acolher com segurança, cuidado e conforto as futuras mães e bebês.

O apartamento/sala PPP (**sala de pré-parto, parto e pós-parto**) reforça o compromisso da Unimed Maceió com o projeto Parto Adequado, que valoriza o parto normal e procura reduzir o número de cesarianas sem indicação clínica.



SERVIÇO DE NUTRIÇÃO



REFEIÇÕES DO CLIENTE:

Será seguida a prescrição dietoterápica de acordo com prescrição médica.

As refeições oferecidas aos clientes são parte do tratamento, portanto não é permitido trazer qualquer tipo de alimento durante a internação hospitalar. O não cumprimento dessa norma pode comprometer os resultados do planejamento alimentar instituído.

Horários de refeições dos clientes:

- Desjejum- das 5h40 às 7h
- Lanche da Manhã- das 9h às 10h
- Almoço- das 11h40 às 13h30
- Lanche da tarde- das 15h às 16h
- Jantar- das 17h40 às 19h30
- Ceia- das 21h às 22h.

LIBERAÇÃO DE ÁGUA MINERAL

Diariamente o apartamento será abastecido com duas garrafas de 1,5L de água mineral e cinco copos descartáveis.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO

REFEIÇÕES DO ACOMPANHANTE:

As refeições almoço e jantar para acompanhantes serão liberadas de acordo com as normativas:

CRIANÇA até 12 anos –

LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990. Art. 2º Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade. Art. 12. Os estabelecimentos de atendimento à saúde deverão proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente.

IDOSO a partir de 60 anos –

LEI Nº 10.741, DE 13 DE OUTUBRO DE 2003. Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos. Art. 16. Ao idoso internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.

GESTANTES

LEI Nº 11.108/2005. Art. 19-J. Os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS da rede própria ou conveniada, ficam obrigados a permitir a presença, junto à parturiente, de 1 (um) acompanhante durante todo o período de trabalho de pré-parto, parto e pós-parto imediato..

Durante o trabalho de pré-parto, parto e pós-parto imediato, o acompanhante terá direito ao desjejum, almoço e jantar.

PORTADOR DE DEFICIÊNCIA

LEI Nº 13.46/2015 – Estatuto da Pessoa com Deficiência. Art. 22. À pessoa com deficiência internada ou em observação é assegurado o direito a acompanhante ou a atendente pessoal, devendo o órgão ou a instituição de saúde proporcionar condições adequadas para sua permanência em tempo integral.

▶ É proibida a entrada de alimentos nas Unidades de Internação.

▶ **VENDA DE REFEIÇÕES:** o Hospital dispõe no 3º andar de um restaurante no qual o acompanhante poderá comprar refeições; das 12 às 13 horas o almoço, e das 19 às 20 horas, o jantar.

SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO

A higienização será realizada em três turnos. Solicitamos que o cliente assine o impresso de Controle de Limpeza Concorrente dos leitos, ao término do serviço.

Clientes internados por períodos prolongados, quinzenalmente, serão remanejados para realização da higienização e manutenção periódica do apartamento/enfermaria.

SERVIÇO DE HOTELARIA

O cliente irá receber um kit de lençóis, diariamente, do serviço de hotelaria.

O cliente se responsabilizará por quaisquer danos causados ao mobiliário, equipamentos, acessórios e enxovais, conferidos no check out pela camareira.

Objetos de valor deverão ser levados para a residência do cliente ou de familiares, pois o hospital não possui local adequado para guardá-los e não se responsabiliza pelo seu extravio.

Os pertences deixados pelos clientes serão guardados por um prazo máximo de 90 dias sendo, após esse tempo, doados a uma instituição de caridade.

É proibido colar fotos, mensagens ou adesivos em geral nas portas, leitos e paredes do hospital.



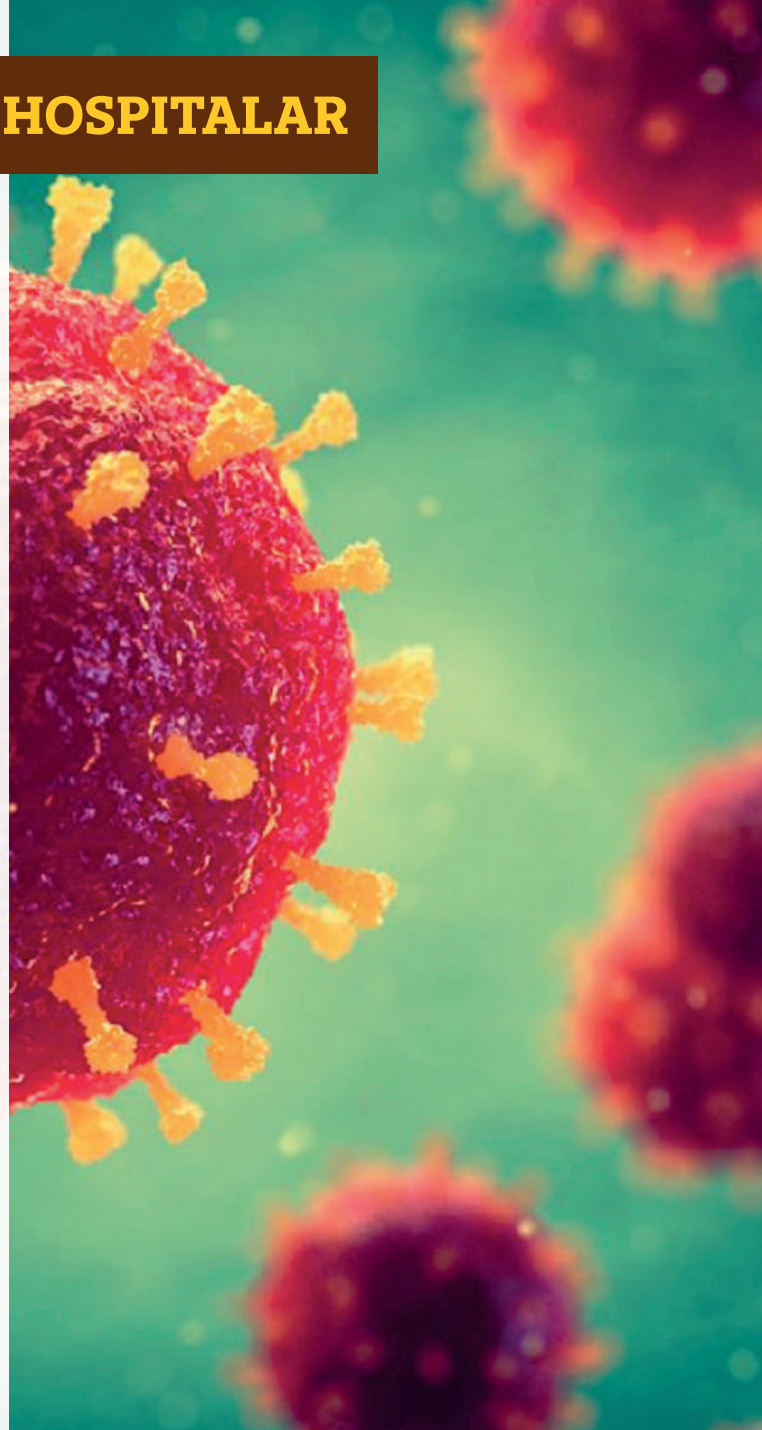
CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

HIGIENIZE SUAS MÃOS!

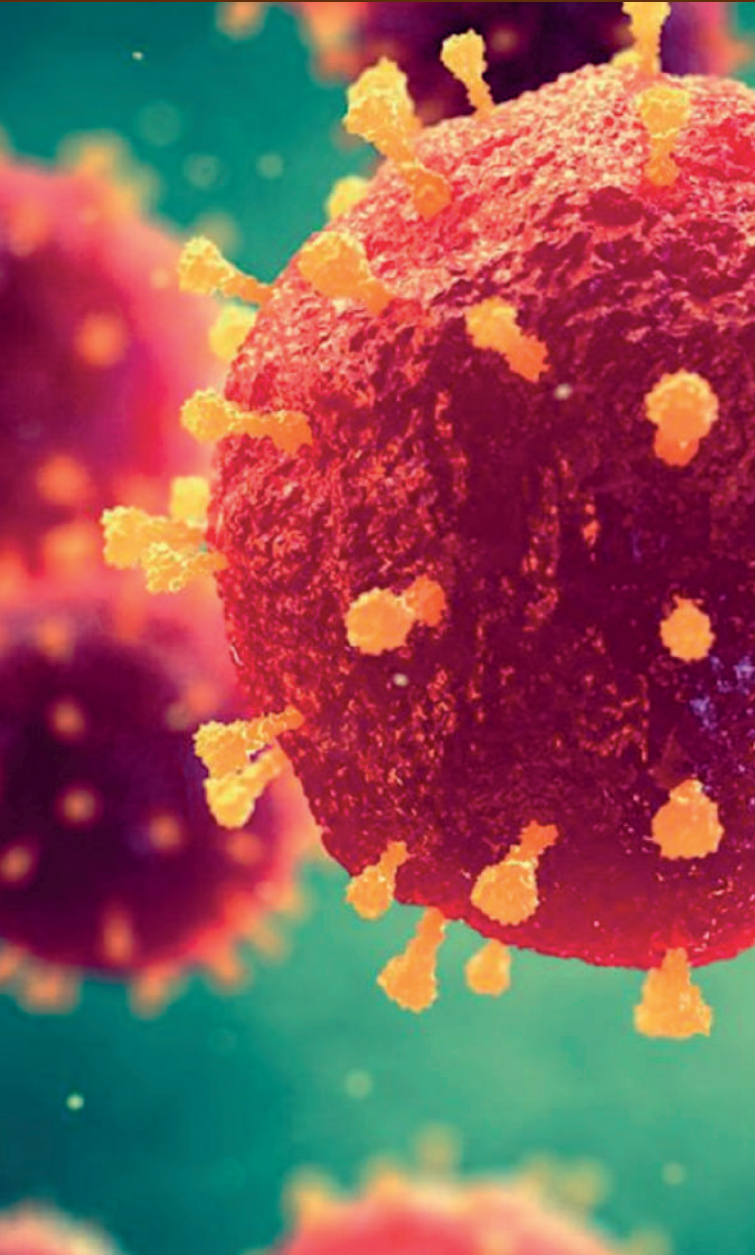
Lave suas mãos com água e sabão ou utilize o álcool em gel sempre que necessário, por exemplo: antes e depois de tocar no paciente, nas dependências do Hospital, ao manipular a máscara, ao tocar em superfícies (bancadas, telefones, controles remotos, camas, maçanetas e portas), antes e após de usar o banheiro e fazer refeições, etc. Dessa forma, você evitará que suas mãos levem microrganismos pelo ambiente hospitalar e para sua casa. Evite o uso de adornos (brincos, anéis, pulseiras, relógios, colares). Observe se os profissionais que cuidam do paciente higienizam as mãos antes e após prestar assistência, utilizando álcool em gel e/ou água e sabonete.

ETIQUETA DO VISITANTE

Caso esteja com algum sintoma gripal (tosse, espirro, coriza, febre), bem como se apresentar diarreia, lesões de pele ou alguma suspeita de doença infectocontagiosa, evite visitar o paciente.



CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR



Um dos principais objetivos do CIH é a Qualidade e Segurança da assistência prestada ao paciente.

O Hospital Unimed Maceió dispõe de uma equipe multidisciplinar, que tem como missão trabalhar diariamente as medidas de prevenção e controle das infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS).

Um ponto primordial para o sucesso desse trabalho é a participação dos acompanhantes, familiares e visitantes, que podem colaborar adotando medidas simples, porém eficazes.

Ao cumprir cada uma das orientações abaixo, você minimiza o risco de infecções e contribui para uma progressiva melhora na saúde do paciente. Os profissionais do hospital estão à disposição para esclarecer qualquer dúvida.

**VOCÊ SABIA QUE MEDIDAS SIMPLES
PODEM PREVENIR A INFECÇÃO
HOSPITALAR E SALVAR VIDAS?**

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

NÃO TRAGA ALIMENTOS PARA O HOSPITAL

Existe a possibilidade de contaminação/infecção para o paciente através do alimento. Além do mais, os alimentos favorecem a proliferação de insetos, que podem carregar infecções.

Recomendamos que as janelas do quarto sejam mantidas fechadas para evitar a entrada de insetos.

NORMA DE MOVIMENTAÇÃO NO SETOR DE INTERNAMENTO

Não atenda a necessidade de pacientes vizinhos e não circule em outras enfermarias e setores, como uma forma de evitar a contaminação cruzada e disseminação de doenças dentro do hospital. Não remova a cadeira de acompanhante do local. Cada leito tem uma cadeira específica.

PRECAUÇÕES ESPECÍFICAS (ISOLAMENTO)

São medidas adotadas para prevenir e controlar a disseminação de microrganismos no ambiente hospitalar. Se o quarto do paciente estiver com a placa de sinalização de precaução na porta para Contato (cor amarela), Gotículas (cor azul) ou Aerosóis (cor vermelha), o familiar será instruído pela equipe multidisciplinar quanto às medidas adotadas em cada tipo de precaução. O cumprimento das recomendações resultará na segurança do paciente e no controle de infecções no ambiente hospitalar.

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

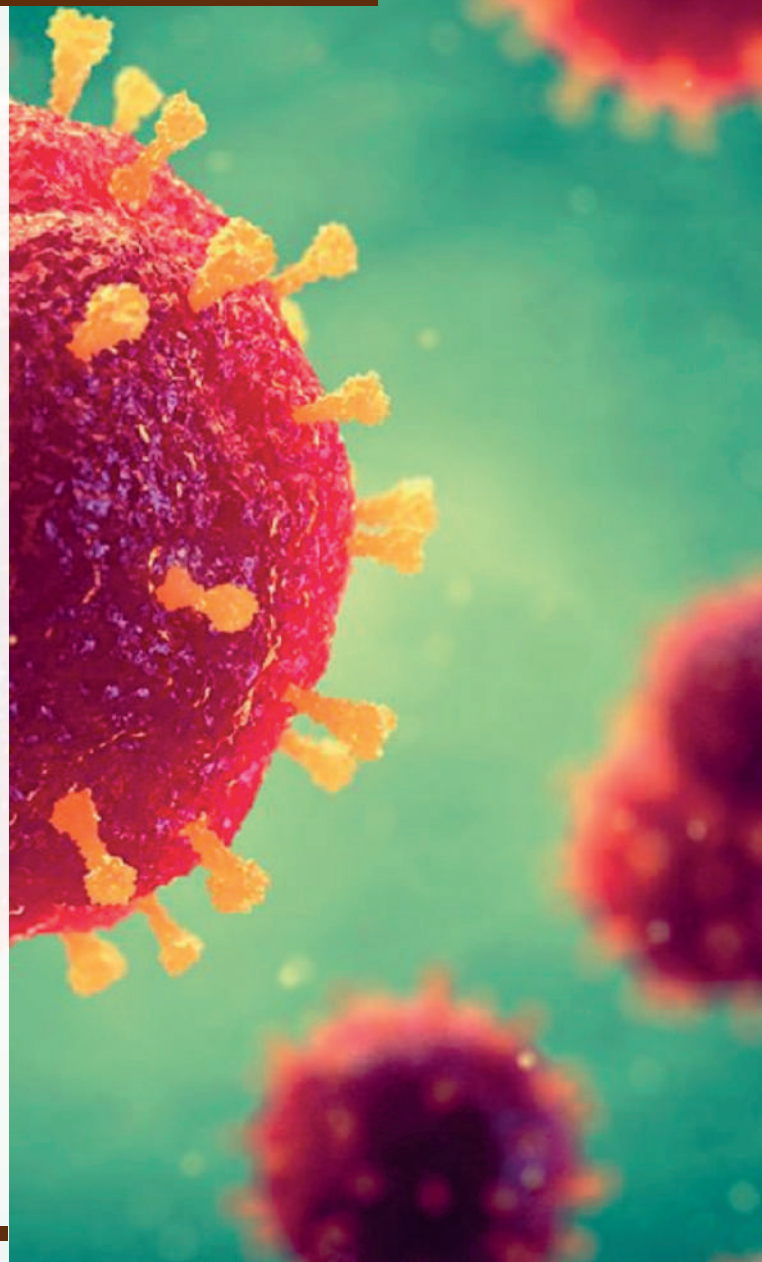
PÓS-OPERATÓRIO

Caso o paciente seja submetido a algum procedimento cirúrgico, a equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) poderá entrar em contato através de ligação telefônica ou e-mail, após a alta, para obter informações a respeito do pós-operatório.


Ao cumprir cada uma das orientações acima, você minimiza o risco de infecções e contribui para uma progressiva melhora na saúde do paciente. Os profissionais do hospital estão à disposição para esclarecer qualquer dúvida

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

Você sabia que o Hospital Unimed é uma das poucas instituições privadas que têm um Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar (NVEH)? Este setor é responsável pela vigilância permanente dos problemas de saúde que podem por em risco a saúde da população. O NVEH poderá estabelecer contato telefônico com os pacientes que apresentarem quadro clínico ou realizarem exames diagnósticos para doenças ou agravos de interesse de saúde pública.



SERVIÇO DE SAC



O Hospital Unimed tem uma unidade que recebe seus elogios, sugestões, solicitações e reclamações, através de pesquisa de satisfação e/ou em atendimento presencial. Além disso, suas manifestações podem ser feitas pelo e-mail:

sac.hospital@unimedmaceio.com.br

**DIREITOS E DEVERES
DO PACIENTE**
HOSPITAL UNIMED MACEIÓ



I. DIREITOS DO(A) PACIENTE

O(a) paciente tem direito a:

- 1.** Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada sua individualidade.
- 2.** Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
- 3.** Usar o nome social, podendo indicar o nome pelo qual prefere ser chamado(a), independentemente do nome que consta no seu registro civil ou nos prontuários do serviço de saúde.
- 4.** Ver assegurada a preservação da sua imagem e identidade e respeito a seus valores éticos, morais e culturais, independentemente de seu estado de consciência.
- 5.** Sempre que necessitar, e em qualquer situação, receber auxílio de um profissional que esteja presente no local e devidamente habilitado, de acordo com a sua necessidade, de forma a garantir seu bem-estar, conforto e segurança.
- 6.** Estar acompanhado(a), em consultas e internações, por pessoa de sua indicação, se desejar.
- 7.** Formalmente autorizar um representante ou familiar a ter acesso às informações de seu tratamento.
- 8.** Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado(a) de fazê-lo.
- 9.** 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.

- 10.** Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos a seus familiares;
- 11.** 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.
- 12.** Ter prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica diária, bem como identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pelo Hospital.
- 13.** Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, de acordo com a legislação vigente.
- 14.** Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
- 15.** Ter acesso às contas hospitalares relativas a seu tratamento, nas quais deverão constar medicamentos e materiais usados, taxas hospitalares e todos os procedimentos a que o(a) paciente foi submetido(a).
- 16.** Ter situações de dores físicas avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos do Hospital, bem como receber analgesia e anestesia em todas as situações indicadas clinicamente, segundo as possibilidades terapêuticas disponíveis.
- 17.** Conhecer a procedência do sangue e de hemoderivados, antes de recebê-los, podendo verificar sua origem, seu prazo de validade e as sorologias realizadas, tendo tais informações anotadas em seu prontuário para posterior consulta.



- 18.** Ter livre acesso ao SAC para expressar sua solicitação, reclamação, informação, elogio e denúncia, quanto à qualidade dos cuidados prestados.
- 19.** Ser devidamente orientado(a) e treinado(a), se necessário, sobre como conduzir seu tratamento em domicílio após a alta hospitalar, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de forma a buscar sua cura e sua reabilitação, além da prevenção a complicações.
- 20.** Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, mediante assinatura do Termo de Recusa, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos médicos, sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte.
- 21.** Receber orientações e esclarecimentos acerca de documentos, formulários, termos de consentimento, que porventura sejam apresentados para a sua assinatura, de forma a demonstrar seu entendimento claro e consciente para uma opção segura.
- 22.** Ter assegurada a confidencialidade de seu diagnóstico e os resultados de seus exames clínicos ou de imagem e tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo(a) próprio(a) paciente, possa ser acessado através do seu histórico.
- 23.** Se criança ou adolescente, ter seus direitos assegurados na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado. Se idoso, ter 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.

II. DEVERES

São obrigações do paciente durante o período em que permanecer no Hospital:

- 1.** Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação, de acordo com o termo do Hospital.



- 2.** Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, uso de medicamentos, procedimentos médicos progressos (anteriores) e outros problemas relacionados à sua saúde.
- 3.** Ter em mãos os documentos oficiais com foto, necessários para o atendimento, bem como apresentá-los sempre que solicitado.
- 4.** Agir com discrição nas dependências do Hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.
- 5.** Respeitar o direito dos demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviços do Hospital, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
- 6.** Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pela equipe multiprofissional que prestou ou presta atendimento, expressando a compreensão de todas as orientações recebidas e condutas adotadas, responsabilizando-se quando da recusa em receber tratamento ou seguir orientações.
- 7.** Não se ausentar do local onde está internado(a), salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado assistencial.
- 8.** Não fazer uso de medicação própria durante a internação hospitalar, sem que haja o conhecimento e autorização do médico responsável pelo atendimento.
- 9.** O paciente e/ou acompanhante não devem manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência.
- 10.** Zelar e se responsabilizar pelas instalações da instituição colocadas à sua disposição, visando seu conforto e o dos demais pacientes, durante o período de atendimento hospitalar.
- 11.** Respeitar o silêncio e contribuir no controle de ruídos, evitando barulhos que venham a perturbar o descanso dos demais pacientes.



12. Respeitar a proibição ao consumo de fumo, derivados do tabaco e bebidas alcoólicas nas dependências da instituição, proibição esta extensiva aos acompanhantes e visitantes.

13. Honrar seu compromisso financeiro com o Hospital e profissionais médicos, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar.

DAS RESTRIÇÕES

1. Entrar e circular nas dependências do Hospital sem a devida identificação da etiqueta fornecida pela recepção, que deverá ser utilizada pelo(a) acompanhante ou visitante em um local visível no corpo, preferencialmente anexa na parte superior de sua roupa, durante sua permanência no Hospital.

2. Entrar com alimentos e bebidas nas dependências do Hospital sem autorização prévia.

3. Entrar com plantas e/ou flores nas dependências do Hospital para pacientes oncológicos.

4. Visitar outros leitos e circular pelo Hospital sem autorização prévia.

5. Acompanhante e/ou visitante não devem deitar, sentar ou colocar pertences no leito, que é de uso restrito dos pacientes.

6. Conversar em voz alta, ou discutir entre familiares na beira do leito do paciente, causando tumulto, ou qualquer outra situação que perturbe o descanso e recuperação dos pacientes.

7. Fotografar e/ou filmar nas dependências do Hospital, sem autorização prévia.

8. Entrar com eletrodomésticos e eletroportáteis, exceto aparelho celular, tablet e notebook, sem autorização prévia.

RAMAIS ÚTEIS

Central Telefônica:

3000

Higienização:

3131

SAC:

3291

Portaria:

3046

Recepção Eletiva/Internação:

3023 | 3096

Recepção Urgência:

3218

Recepção Laboratório:

3032 | 3033

Restaurante:

3270

Serviço de Hotelaria:

3050

Serviço de Nutrição:

3040



SIGA-NOS NAS REDES SOCIAIS

*Dicas de bem-estar e qualidade de vida, notícias,
depoimentos e muitas novidades!*



Siga-nos nas redes sociais [@unimedmaceio](#), inscreva-se no nosso canal oficial no youtube ([Unimed Maceió](#)) e fique por dentro de tudo!

AJUDE NA LATA!



PARTICIPE DA NOSSA CAMPANHA!

Contribua para a acessibilidade de outras pessoas. Junte lacres de latas e entregue na sede ou em um dos Serviços Próprios da Unimed Maceió.



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



www.unimedmaceio.com.br

somos
COOP 

*O Manual de Orientações ao Cliente pode sofrer alterações a qualquer momento,
em casos de pandemia, surtos ou qualquer outro evento de força maior.*

