



GUIA_{DO} PACIENTE

A UNIMED-RIO

A Unimed-Rio é uma cooperativa de médicos com mais de 40 anos de tradição e cerca de 900 mil clientes, o que a faz líder do mercado de planos de saúde do município do Rio de Janeiro. Para cuidar bem de tantas vidas, a Unimed-Rio conta com mais de 5.300 médicos cooperados, em quase 50 especialidades, distribuídos por todas as regiões da cidade, e que são sócios da empresa. Nacionalmente, o Sistema Unimed atende a 38% de todos os clientes de planos.

MISSÃO

Oferecer soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com cooperados, colaboradores, parceiros estratégicos e clientes o desafio da sustentabilidade.

VISÃO

Ser referência em soluções de saúde e reconhecida pela excelência, contribuição para a qualidade de vida e desenvolvimento sustentável da sociedade.

VALORES

Compromisso com a vida

A Unimed-Rio aposta na valorização do trabalho médico e de seus colaboradores como ponto de partida para o estabelecimento de um ciclo virtuoso em que ganham os cooperados, colaboradores, clientes, parceiros estratégicos e toda a sociedade. Promover a saúde e a qualidade de vida torna-se a base de nossa atuação.

Ética e Integridade

Nossa organização acredita que somente por meio de ações calcadas em respeito e mútuo entendimento será possível atingir sua visão de futuro. Não toleraremos preconceito ou desvios de conduta de qualquer natureza, em qualquer nível.

Sustentabilidade

Abertura para dialogar com a sociedade, transparência na condução do negócio e foco em resultados sustentáveis são as bases do pensamento estratégico da Unimed-Rio.

Convergência

Atuamos no sentido de articular as melhores práticas e resultados para todos os envolvidos e para a sociedade.

Inovação

Atuar na vanguarda do conhecimento científico e tecnológico é pressuposto para garantir excelência operacional e a máxima resolubilidade assistencial em nossas atividades.

Prezado Cliente,

É com grande satisfação que oferecemos a você o Hospital Unimed-Rio, uma unidade voltada para procedimentos de alta e média complexidades nas mais diversas especialidades médicas. Nosso objetivo, aqui, é oferecer um atendimento de excelência, compatível com os princípios que sempre nortearam as ações do Grupo Unimed-Rio.

O Hospital Unimed-Rio dispõe de uma equipe de profissionais preparada para oferecer o melhor atendimento, com atenção a um ponto importante: ter sempre um sorriso no rosto para acolher pacientes e familiares num momento delicado. Sua arquitetura privilegia ambientes amplos e humanizados, sejam nas acomodações de internação ou nos espaços das Unidades de Tratamento Intensivo. O objetivo de todo esse esforço é oferecer segurança e qualidade a clientes e profissionais de saúde.

Seja bem-vindo,

Grupo Unimed-Rio



1 - INTERNAÇÃO

- 1.1 Procedimento de Internação » 5
- 1.2 Consentimento Informado » 5
- 1.3 Alta Hospitalar » 5
- 1.4 Conta Hospitalar » 8
- 1.5 Transferências Internas e para outros Hospitais » 5
- 1.6 Informações para Acompanhantes e Visitantes » 6 - 7

2 - HOSPEDAGEM

- 2.1 Acomodações » 8
- 2.2 Ligações » 8
- 2.3 Serviços de Governança » 8
- 2.4 Serviço de Higiene Hospitalar » 8
- 2.5 Serviço de Quarto, Restaurante e Cafeteria » 9
- 2.6 Fumantes » 9
- 2.7 Resíduos » 9
- 2.8 Serviços de Conveniência » 9

3 - SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

- 3.1 Médicos Assistentes/Responsáveis, Médicos Coordenadores, Médicos Rotina e Médicos Plantonistas » 10
- 3.2 Enfermagem » 10
- 3.3 Fisioterapia » 11
- 3.4 Psicologia » 11
- 3.5 Fonoaudiologia » 11
- 3.6 Nutrição Clínica » 11
- 3.7 Serviço Social » 11
- 3.8 Assistência Farmacêutica » 12

4 - OUTROS SERVIÇOS

- 4.1 Serviço de Controle de Infecção Hospitalar » 13
- 4.2 Ouvidoria » 13
- 4.3 SAME » 13
- 4.4 Loja Hospitalar » 14

1 - INTERNAÇÃO

1.1 PROCEDIMENTO DE INTERNAÇÃO

Nossa recepção é responsável pelo acolhimento e internação. No ato da internação, o paciente recebe uma pulseira de identificação contendo alguns dados pessoais. Ela deverá permanecer com o paciente durante todo o período de internação. Pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e pessoas com deficiência possuem o direito, por lei, da permanência de um acompanhante.

1.2 CONSENTIMENTO INFORMADO

Nós, do Hospital Unimed Rio, respeitamos o direito às informações relacionadas ao tratamento, procedimentos e cirurgias, e nos preocupamos em recomendar o registro por parte do médico responsável. Sempre que forem indicados procedimentos invasivos, o médico responsável orientará o paciente e/ou seu responsável sobre os riscos e benefícios envolvidos. Essa prática é formalizada por meio do termo preenchido pelo médico e assinado pelo paciente e/ou responsável. Em caso de procedimentos em situação de emergência, o termo será assinado por dois médicos relacionados com o tratamento.

1.3 ALTA HOSPITALAR

Após a sinalização de alta, o paciente deverá aguardar as orientações da equipe de enfermagem. Ele será conduzido até o setor de altas para o encerramento de sua estadia e conta, que deve acontecer até às 10h, salvo orientação médica em contrário. Depois da alta, o paciente pode solicitar os exames realizados, e a partir de 72h, após a solicitação, eles podem ser retirados na unidade. O paciente deve certificar-se, ao deixar o hospital, de não ter esquecido seus pertences. Conte com nossa equipe para apoiá-lo na saída do hospital.

1.4 CONTA HOSPITALAR

A diária hospitalar é cobrada a partir da internação do paciente, independentemente do horário em que ela ocorreu, e se encerra às 10h. Para os clientes com de plano de saúde, eventuais despesas não cobertas pelo plano são tratadas pelo setor de contas médicas do hospital e informadas no momento da alta. Nas internações particulares de longa duração, a apresentação da conta particular poderá ser feita sob a forma de parciais, semanalmente.

1.5 TRANSFERÊNCIAS INTERNAS E PARA OUTROS HOSPITAIS

Transferências Internas

Havendo a necessidade de transferência do paciente para outra acomodação do hospital, solicitamos que os acompanhantes desocupem a unidade de internação em que este se encontrava, de modo que o ambiente fique disponível para atendermos outro paciente.



Em casos de internações cirúrgicas com previsão de recuperação do paciente em Unidade de Terapia Intensiva, a admissão pré-operatória poderá ser feita em um quarto convencional. No retorno da UTI, o leito disponibilizado não será necessariamente o mesmo.

Para Outros Hospitais

Esta transferência poderá ocorrer em duas situações:

Por pedido do próprio paciente, familiares, médico assistente e plano de saúde. Para que isso ocorra, é necessária avaliação médica. A confirmação da transferência será feita pela recepção de internação.

O hospital também poderá solicitar a transferência para outra unidade hospitalar por motivos técnicos ou administrativos. Para isso, são ainda necessárias a ausência de risco ao paciente e a autorização do médico responsável.

1.6 INFORMAÇÕES PARA ACOMPANHANTES E VISITANTES

Acompanhantes

Quando o acompanhante for permanecer com o paciente após as 21h, é necessário informar à líder de Governança ou a outro profissional dedicado à função para o fornecimento de roupas de cama e banho, além de orientações gerais e sobre refeições. As despesas com acomodação e refeição do acompanhante que não forem cobertas pelo plano de saúde serão cobradas no momento da alta. Não será permitida a presença de mais de um acompanhante após as 21h30.

O Centro de Terapia Intensiva não dispõe de acomodação para acompanhantes.

Visitantes

Os visitantes serão acolhidos na recepção principal, onde receberão um crachá de identificação que permitirá o acesso à unidade desejada, mediante apresentação de documento com foto para cadastro. Esse crachá deverá ser utilizado em local visível durante toda a permanência nas dependências da instituição, e devolvido na saída.

Para maior segurança, não serão permitidos mais de dois visitantes simultaneamente no Centro de Terapia Intensiva. O excesso de visitantes, e a permanência em horários não autorizados podem prejudicar o repouso e os procedimentos médicos necessários ao paciente.

ORIENTAÇÕES GERAIS

- » Orientamos os visitantes lavarem as mãos antes e após o contato com o paciente, ou higienizá-las com álcool gel;
- » Não se deve sentar no leito do paciente;
- » Não é permitida a entrada de alimentos nas dependências do hospital;
- » Não é permitida a entrada de flores nas dependências do hospital;
- » Não é permitida a entrada de animais;
- » Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital;
- » Não é permitido o manuseio de equipamentos e materiais hospitalares por pessoas que não sejam treinadas para essa atividade;
- » Não é permitida a entrada de objetos que ofereçam risco de contaminação (jornais, revistas etc) no Centro de Terapia Intensiva;
- » Atenção às áreas onde o uso do celular é proibido por causar interferências em equipamentos;
- » Recomendamos o uso de aparelhos celulares no modo de chamada vibratório;
- » Crianças menores de 12 anos não são permitidas no CTI, e nas demais unidades devem estar acompanhadas de um responsável. Caso o paciente esteja em isolamento de contato, procurar a enfermagem ou o médico para esclarecimentos sobre as medidas de barreira e utilize-as de maneira adequada em benefício de seu familiar.



Lave as mãos antes e após o contato com o paciente



Não será permitida a entrada de flores



Não será permitida a entrada de animais



Não será permitido o consumo de bebidas alcoólicas





HORÁRIOS DE VISITAS

SUÍTES/APARTAMENTOS/ENFERMARIAS – Das 8h às 21h
 UNIDADE SEMI-INTENSIVA – Das 14h às 21h
 UTI ADULTO – Das 14h às 16h e das 20h às 22h
 UTI PEDIÁTRICA E NEONATAL – Das 14h às 16h

2 - HOSPEDAGEM

2.1 ACOMODAÇÕES

Nossas acomodações objetivam garantir maior conforto, comodidade e segurança aos pacientes e acompanhantes. Elas estão equipadas com frigobar, TV a cabo, telefone e ar-condicionado. O sistema de chamada de enfermagem está disponível ao lado da cama e no banheiro, para agilizar o atendimento da equipe. As acomodações ainda dispõem de cofre para a guarda de objetos de valor. Lembramos que o hospital não se responsabiliza por objetos pessoais e valores durante a estadia.

2.2 LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

Todas as ligações são tarifadas e cobradas na conta do paciente. Para obter linha e efetuar uma ligação local ou para celular, basta discar O (zero) seguido do número de telefone. Para ligações DDD e DDI, basta discar o número 1000 e solicitar à telefonista. A central de telefonia repassa as ligações para os pacientes sempre que não houver restrição ao ao seu recebimento por orientação médica, por solicitação do próprio paciente ou seu representante legal.

2.3 SERVIÇOS DE GOVERNANÇA

Este serviço está disponível 24h para atender às solicitações e necessidades. Diariamente, a líder de Governança realiza visitas para supervisão da higienização, prestar orientações e entregar roupas de cama e banho aos acompanhantes com direito a pernoite. Os pacientes e seus acompanhantes podem solicitar, no momento dessa visita ou através do ramal telefônico, a higienização da unidade de internação, a guarda de bagagens e pertences, além de outros serviços que considerarem necessários. Esses serviços são limitados às Unidades de Internação.

2.4 SERVIÇO DE HIGIENE HOSPITALAR

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

2.5 SERVIÇO DE QUARTO, CAFETERIA E RESTAURANTE

O Room Service está disponível 24h para os acompanhantes, através do ramal 2367. Nossa cafeteria, localizada no subsolo, atende 24h e está preparada para servir lanches e pequenas refeições. O restaurante, também no subsolo, atende para café da manhã, almoço e jantar. Consulte a líder de Governança para saber sobre cobertura de refeição pelo plano de saúde e os valores das refeições.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE

CAFÉ DA MANHÃ - das 6h30 às 9h
 ALMOÇO - 11h30 às 14h30
 JANTAR - 18h30 às 21h

2.6 FUMANTES

De acordo com a portaria n.º 731, artigo 4 do Ministério da Saúde, e a lei n.º 3868, de 24 de junho de 2002, é proibido fumar nas dependências do hospital. Siga para o fumódromo localizado no estacionamento da unidade.

2.7 RESÍDUOS

Contamos com o seu apoio para a preservação do meio ambiente e, por isso, esteja atento ao descarte de resíduos. O papel-toalha e os resíduos da higiene devem ser descartados nas lixeiras disponíveis e apropriadas. Os restos alimentares devem ser recolhidos pela copeira ou pelo garçom do Room Service.

2.8 SERVIÇOS DE CONVENIÊNCIA

Para sua maior comodidade, ofereceremos alguns serviços, tais como:

- » **Internet** - dispomos em todos os setores do hospital de sistema Wi-Fi. A login de acesso é unimed e a senha é uremh@99;
- » **Guarda de pertences** - durante a permanência do paciente em um leito do Centro de Terapia Intensiva, a líder de Governança disponibilizará a guarda de todos os pertences após a conferência dos itens;
- » **Achados e perdidos** - pertences esquecidos ou achados serão guardados pelo hospital por um período de 30 (trinta) dias.
- » **Serviço de táxi** - entre em contato com a recepção principal ou a líder de Governança para a lista de cooperativas da região; lembrando que o Hospital não é responsável pelo serviço;
- » **Espaço ecumênico** - dispomos de um espaço religioso aberto 24h. Permitimos a visita de conselheiro religioso nos quartos mediante autorização da equipe de enfermagem, para não interferir no cuidado;
- » **Estacionamento** - dispomos de um estacionamento terceirizado, com manobrista no local. Consulte as tarifas no quichê da empresa responsável pelo serviço, localizado no estacionamento.



3 - SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

3.1 MÉDICOS ASSISTENTES/RESPONSÁVEIS, MÉDICOS COORDENADORES, MÉDICOS ROTINAS E MÉDICOS PLANTONISTAS

A equipe médica do Hospital Unimed-Rio é formada por cerca de 180 profissionais. Os médicos assistentes têm livre acesso aos seus pacientes internados.

O quadro médico do Hospital Unimed-Rio tem médicos Coordenadores, Rotinas e Plantonistas. Os médicos Coordenadores são os responsáveis técnicos pelas unidades e pelos serviços hospitalares. Os médicos Rotinas têm a missão de coordenar as equipes médicas em cada plantão. Os médicos Plantonistas têm como função primordial prestar atendimento e assistência aos pacientes internados.

3.2 ENFERMAGEM

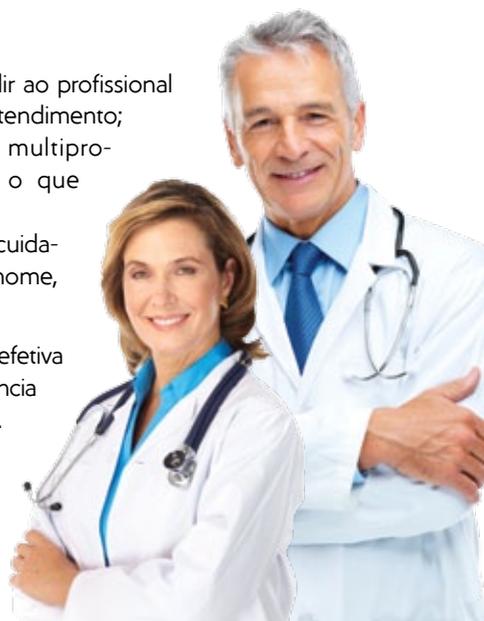
Nossa equipe atua com foco nas metas internacionais de segurança do paciente: identificação segura, cirurgia segura, cuidado limpo, vigilância para as medicações de alta concentração, prevenção de queda intra-hospitalar e comunicação efetiva.

O risco de queda do paciente será avaliado pelo enfermeiro. Caso esse risco seja alto, o paciente receberá, além da pulseira de identificação, uma pulseira amarela, cujo objetivo é sinalizar à equipe multiprofissional a existência do risco e direcioná-la para ações preventivas. Durante a permanência hospitalar, o paciente pode dar sua contribuição comunicando-se de forma efetiva com a equipe multiprofissional.

O PACIENTE DEVE:

- » Perguntar sempre o que não compreender e pedir ao profissional para repetir quantas vezes for necessário ao seu entendimento;
- » Repetir as recomendações dadas pela equipe multiprofissional, reforçando seu entendimento sobre o que fora orientado;
- » Informar seu nome completo ao profissional do cuidado e também solicitar que o mesmo informe seu nome, tornando mais fácil a comunicação;

Um cliente bem informado pode contribuir de forma efetiva nos procedimentos necessários para uma permanência hospitalar com maior conforto e qualidade assistencial.



3.3 FISIOTERAPIA

A Fisioterapia tem o objetivo de prestar assistência, preventiva ou de tratamento, aos pacientes adultos, pediátricos e neonatais que apresentem problemas relacionados com disfunções dos sistemas musculoesquelético, nervoso e cardiopulmonar. Cabe ao fisioterapeuta orientar pacientes e familiares sobre a utilização de equipamentos como órteses e próteses, realizar reavaliações periódicas para estabelecer mudanças no plano de tratamento fisioterapêutico e orientar familiares e pacientes, quando necessário, sobre a continuidade do tratamento em casa ou em clínica especializada, a fim de garantir e agilizar a reabilitação do paciente.

3.4 PSICOLOGIA

Contamos com serviço de Psicologia Hospitalar voltado para o acompanhamento do paciente internado e seus familiares, reconhecendo a necessidade e a importância do suporte psicológico. O serviço também está envolvido em ações educacionais, preventivas e de integração das equipes, visando criar um ambiente de maior bem-estar possível, em um contexto de atenção à saúde.

3.5 FONOAUDIOLOGIA

O Hospital oferece serviço de Fonoaudiologia para os pacientes internados, conforme solicitação do médico assistente. O serviço visa ao acompanhamento de doentes que apresentem dificuldades de deglutição, com o objetivo de diminuir o tempo de internação, minimizar complicações e possibilitar a melhoria da qualidade de vida.

3.6 NUTRIÇÃO CLÍNICA

A equipe de nutricionistas presta atendimento individual aos clientes internados, realizando a avaliação do estado nutricional; observando a aceitação alimentar e respeitando as preferências; planejando criteriosamente a oferta de nutrientes essenciais; e orientando a continuidade do tratamento proposto no momento da alta hospitalar.

Para maior conforto, segurança e qualidade dos serviços prestados pela Nutrição, algumas medidas de controle deverão ser respeitadas:

3.7 SERVIÇO SOCIAL

O Hospital disponibiliza o Serviço de Assistência Social visando proporcionar um atendimento acolhedor aos pacientes e familiares, esclarecimento de questões e rotinas de cunho social, bem como facilitar a interação entre clientes e Equipes. Para acionamento do serviço, orientamos que sinalizem às Equipes Médica ou de Enfermagem durante horário comercial: de segunda a sexta, das 8h às 19h.

1) No âmbito da Pediatria/Neonatologia

» As mamadeiras utilizadas durante o período de internação deverão ser exclusivamente provenientes do lactário. O hospital dispõe de bicos ortodônticos cujo tamanho original deve ser mantido. A utilização e higienização de mamadeiras domésticas da criança não serão permitidas sem prévia autorização do serviço de Nutrição.

2) No âmbito da Unidade Clínico-Cirúrgica de Internação (apartamentos)

» Recomenda-se não ofertar qualquer alimento ao cliente internado além dos prescritos e oferecidos pelo serviço de Nutrição.

3.8 ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

A assistência farmacêutica realiza o gerenciamento das atividades relacionadas aos medicamentos, materiais médico-hospitalares e insumos farmacêuticos. O processo envolve a seleção (padronização), o abastecimento, a conservação, o controle de qualidade, a segurança e a eficácia terapêutica desses itens. O acompanhamento e a avaliação da utilização, além de apoio e consultoria técnica permanente aos profissionais de saúde, também são ações relacionadas à atenção farmacêutica e à Farmácia Clínica.



4 - OUTROS SERVIÇOS

4.1 SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

O Hospital Unimed-Rio conta com uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCH), composta por enfermeiras e médicos infectologistas, cujo objetivo é garantir a vigilância e a qualidade da assistência prestada, prevenindo a ocorrência de infecções hospitalares.

4.2 OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cliente/paciente e a Direção do Hospital Unimed-Rio. Os valores da nossa Ouvidoria são ética, imparcialidade, transparência, cordialidade e comprometimento.

Principais Atribuições:

- » Receber e tratar críticas, elogios e sugestões quando o cliente/paciente não estiver de acordo com o posicionamento inicial dos setores do hospital;
- » Encaminhar aos setores a manifestação do cliente/paciente, acompanhando as providências adotadas e garantir o retorno da mesma.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?

- » Localização: nossa sala está no átrio, subsolo.
- » Ramal: 1200.
- » Site: www.unimedrio.com.br/ouvidoria

OBS: O ATENDIMENTO PRESENCIAL É DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 8H ÀS 17H.

4.3 SAME

O SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatístico) é responsável pela guarda e arquivo de todos os documentos referentes ao atendimento do paciente. Caso precise de cópia ou consulta a algum documento, entre em contato com o setor de altas para orientações.





4.4 LOJA HOSPITALAR

A Unimed-Rio disponibiliza, em alguns hospitais da cidade, Lojas Hospitalares para atendimento ao cliente. Uma delas está localizada no Hospital Unimed-Rio. A nova Loja de Relacionamento tem como objetivo levar comodidade ao beneficiário do plano de saúde Unimed-Rio e oferecer serviços variados em um ambiente confortável.

VISITA DE RELACIONAMENTO:

Inserida em um contexto de busca contínua pela excelência no atendimento, a Área de Relacionamento com o Cliente atua de maneira inovadora e exclusiva no mercado de saúde suplementar, realizando visitas aos pacientes internados em leito hospitalar, o que proporciona um canal de comunicação direto entre cliente e empresa.

SERVIÇOS:

- » Informações sobre benefício;
- » Informações financeiras;
- » Informações contratuais;
- » Segunda via de lâmina;
- » Alteração Cadastral;
- » Autorizações

OUTROS SERVIÇOS:

- » Inclusão de débito automático;
- » Inclusão de recém-nascido;
- » Inclusão de reembolso;
- » Acompanhamento de altas;
- » Apoio e suporte a acompanhantes e pacientes internados.

LOCALIZAÇÃO

A Loja de Relacionamento do Hospital Unimed-Rio está localizada no Bloco 2 - subsolo.

CONTATO

Ramais: 1210, 1196 e 1197

Horário de funcionamento:

Das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.



PRONTO ATENDIMENTO BARRA DA TIJUCA



PRONTO ATENDIMENTO COPACABANA



ESPAÇO PARA VIVER MELHOR

Para casos de urgência e emergência, o cliente Unimed-Rio pode se dirigir a um dos prontos atendimentos da própria operadora, localizados na Barra da Tijuca e em Copacabana. A rede de unidades assistenciais integradas do Grupo conta ainda com um espaço de prevenção de doenças e promoção de saúde, situado em Botafogo. O objetivo é oferecer cuidado integral ao nosso cliente.

CONFIRA OS ENDEREÇOS E SERVIÇOS:

Pronto Atendimento Barra da Tijuca

Atendimento de urgência e emergência 24 horas, sete dias na semana, nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Traumatologia-ortopedia.

Endereço: Avenida das Américas, 777, Barra da Tijuca.

Pronto Atendimento Copacabana

Atendimento de urgência e emergência 24 horas, sete dias na semana, nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Traumatologia-ortopedia*.

*Apenas a traumatologia-ortopedia não tem atendimento 24 horas. Disponível no período diurno, das 7h às 22h.

Endereço: Rua Siqueira Campos, 70 A, Copacabana.

EPVM

Acompanhamento de idosos e pacientes com doenças crônicas (diabetes, hipertensão, problemas cardíacos, reumatológicos, entre outras), com a presença de uma equipe multiprofissional em diferentes ambientes. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.

Endereço: Rua Pinheiro Guimarães, 66, Botafogo.



ANS - n° 39.332-1



Hospital Unimed-Rio
Av. Ayrton Senna, 2.550
Barra da Tijuca
Rio de Janeiro - RJ
Cep: 22.775-002