



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 Rio de Janeiro. Para cuidar bem de tantas vidas, a Unimed-Rio conta com mais de 5.300 médicos cooperados, sócios da empresa, em quase 50 especialidades, distribuídos por todas as regiões da cidade. Nacionalmente, o Sistema Unimed atende a 38% de todos os possuidores de planos no Brasil.

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 serão possíveis 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 complexidade 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



ÍNDICE

1 - INTERNAÇÃO

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

2 - HOSPEDAGEM

- 2.1 Acomodações » 8
- 2.2 Ligações telefônicas » 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 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 portadores de necessidades especiais 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. O paciente deve certificar-se, ao deixar o hospital, de não ter esquecido nenhum pertence. Após a emissão de alta, conte com nossa equipe para apoiá-lo na saída do hospital.

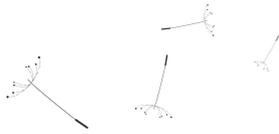
1.4 CONTA HOSPITALAR

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 possuidores 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 que possamos atender 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, na saída, devolvido.

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

ORIENTAÇÕES GERAIS

- » Orientamos aos 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 no Centro de Terapia Intensiva de objetos que ofereçam risco de contaminação (jornais, revistas etc.);
- » 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 recomendadas 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 SEM-INTENSIVA – Das 12h às 21h

UTI ADULTO – Das 12h às 16h e das 20h às 22h;

UTI PEDIÁTRICA E NEONATAL – Das 12h às 16h e das 20h às 22h.

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 0 (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 recebimento de ligações por orientação médica ou por solicitação do próprio paciente ou seu responsável 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 valores das refeições.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE

CAFÉ DA MANHÃ - das 7h30 às 9h;
ALMOÇO - 12h 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 3868, de 24 de junho de 2002, é proibido fumar nas dependências do hospital.

2.7 RESÍDUOS

Contamos com o seu apoio para a preservação do meio ambiente e, para isso, solicitamos que esteja atento ao descarte dos seus 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 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. Basta solicitar à recepção ou líder de Serviços a senha de acesso;
- » **Guarda de pertences** - durante a permanência do paciente em um leito do Centro de Terapia Intensiva, será disponibilizada pela líder de Governança a guarda de todos os pertences, após 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 mais informações;
- » **Espaço ecumênico** - dispomos de um espaço religioso aberto 24h para uso dos acompanhantes e visitantes. Permitimos a visita de conselheiro religioso nos quartos dos pacientes. É importante solicitar autorização da equipe de enfermagem para não interferir no cuidado do mesmo;
- » **Estacionamento** - para seu maior conforto, dispomos de um estacionamento terceirizado, com manobrista no local.



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.

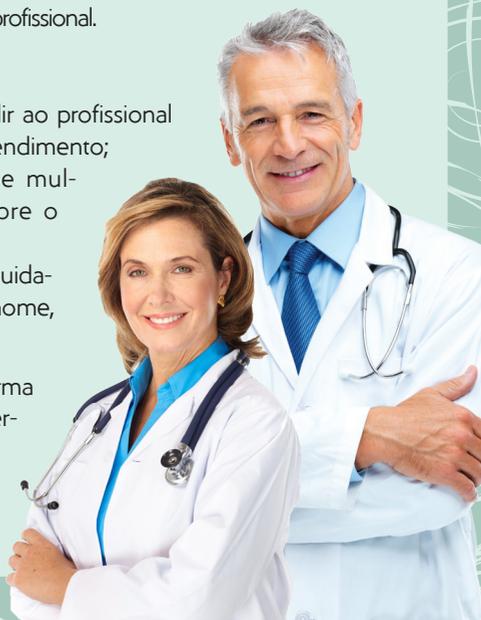
O risco de queda do paciente será avaliado pelo enfermeiro. Caso esse risco seja alto, o paciente receberá, além da pulseira de identificação, uma pulseira amarela, cujo objetivo é sinalizar à equipe multiprofissional quanto à existência do risco e direcioná-la para ações preventivas.

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, disponibilizado 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:

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 que não os prescritos e oferecidos pelo serviço de Nutrição.



3.7 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 localizada no átrio, subsolo.
- » Ramal: 1200.
- » Site: www.unimedrio.com.br/ouvidoria

OBS: O ATENDIMENTO PRESENCIAL SERÁ DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 9H ÀS 18H.

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 de algum documento, entre em contato com a recepção principal 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, proporcionando 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, localizado 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 Traumato-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 Traumato-ortopedia*.

*Apenas a traumato-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 e 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