



**Guia do  
Paciente.**  
Tudo pra você  
ficar bem.



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



## A Unimed-Rio

A Unimed-Rio é o resultado de uma trajetória de empreendedorismo, que teve início há 44 anos, quando um grupo de 27 médicos teve a ousadia de criar uma pequena cooperativa para garantir trabalho e remuneração digna para a classe.

Hoje, com 5.650 sócios e mais de 1 milhão de clientes em todo Brasil, integramos o maior sistema de saúde da América Latina, somos líderes do mercado de planos de saúde do Rio de Janeiro, estamos entre as 100 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil e nos orgulhamos de ser a 6ª Maior Empresa de serviços em nosso país, segundo a publicação Maiores e Melhores da Revista Exame.

## O Hospital

Voltado para procedimentos de alta e média complexidades nas mais diversas especialidades médicas, nosso hospital oferece um atendimento de excelência, compatível com os princípios que sempre nortearam as ações do Grupo Unimed-Rio.

A arquitetura do local privilegia ambientes amplos e humanizados, a fim de oferecer segurança e qualidade a clientes e profissionais de saúde.

---

### MISSÃO

Oferecer serviços de assistência à saúde de qualidade que contribuam para uma vida melhor.

### VISÃO

Ser a melhor referência em soluções de saúde e gestão hospitalar, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade de vida dos clientes e colaboradores.

### VALORES

Compromisso com a vida, Integridade, Resolutividade, Inovação, Cooperação, Excelência no Desempenho, Ética, Desenvolvimento e Cultura do Servir.

## 1 - Internação

|  |   |
|--|---|
| 1.1 - Procedimento de internação.....                      | 5 |
| 1.2 - Consentimento informado.....                         | 5 |
| 1.3 - Alta hospitalar.....                                 | 5 |
| 1.4 - Conta hospitalar.....                                | 6 |
| 1.5 - Transferências internas e para outros hospitais..... | 6 |
| 1.6 - Informações para acompanhantes e visitantes .....    | 6 |

## 2 - Hospedagem

|   |   |
|---|---|
| 2.1 - Acomodações.....                                | 8 |
| 2.2 - Ligações telefônicas.....                       | 8 |
| 2.3 - Serviço de higiene hospitalar.....              | 8 |
| 2.4 - Serviço de quarto, cafeteria e restaurante..... | 8 |
| 2.5 - Serviços de conveniência .....                  | 8 |

## 3 - Serviços Assistenciais

|  |    |
|--|----|
| 3.1 - Médicos assistentes/responsáveis,<br>médicos coordenadores, médicos rotinas<br>e médicos plantonistas..... | 9  |
| 3.2 - Enfermagem .....   | 9  |
| 3.3 - Fisioterapia .....   | 10 |
| 3.4 - Psicologia .....   | 10 |
| 3.5 - Fonoaudiologia .....   | 10 |
| 3.6 - Nutrição clínica .....   | 10 |
| 3.7 - Serviço social .....   | 10 |
| 3.8 - Assistência farmacêutica .....   | 10 |

## 4 - Outros Serviços

|   |    |
|---|----|
| 4.1 - Ouvidoria .....                                 | 11 |
| 4.2 - Serviço de controle de infecção hospitalar..... | 11 |
| 4.3 - Loja hospitalar .....                           | 11 |

# 1 - Internação



## 1.1 - Procedimento de Internação

A recepção é responsável pelo acolhimento do paciente. 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

O Hospital Unimed-Rio respeita o direito às informações relacionadas ao tratamento, procedimentos e/ou cirurgias. Quando indicado procedimentos invasivos e/ou tratamento de risco, será solicitado um consentimento assinado pelo paciente autorizando a realização dos mesmos. O médico responsável orientará o paciente e/ou seu responsável sobre os riscos e benefícios envolvidos.

## 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. Após a alta hospitalar, o paciente tem 2 horas para desocupar a unidade.

Os exames que forem realizados no período de sua internação podem ser requisitados no setor de altas, durante o encerramento de sua estadia ou através do telefone 3883-1000. É importante certificar-se de não ter esquecido seus pertences.

## 1.4 – Conta hospitalar

A diária hospitalar é cobrada a partir da internação do paciente, independentemente do horário em que tenha ocorrido, e se encerra às 10h da manhã do dia seguinte. Após a alta hospitalar, o paciente e seu (s) acompanhante (s) deverá (ão) desocupar a acomodação em até 02 (duas) horas. Após esse prazo, será cobrada do paciente e/ou Responsável/Representante Legal uma nova diária, independentemente do tempo de permanência.

## 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.

### – Para outros hospitais

Por pedido do próprio paciente, familiares, médico assistente e administrativos. 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 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 uma identificação que permitirá o acesso à unidade desejada, mediante apresentação de documento com foto para cadastro. Essa identificação deverá ser utilizada em local visível durante toda a permanência nas dependências da instituição, e devolvida na saída.

**Para maior segurança, não serão permitidos mais de dois visitantes simultaneamente no Centro de Terapia Intensiva.**

## - Orientações gerais

- É permitida a entrada de livros e revistas no Centro de Terapia Intensiva desde que não sejam compartilhados entre os pacientes. Não recomendamos a utilização de jornais.
- Orientamos os visitantes a 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 utilização de artigos não próprios para a assistência do paciente em todas as unidades de internação (fotos, bichos de pelúcia, objetos religiosos, etc);
- Não é permitido fumar nas dependências do hospital (portaria 731, artigo 4 do Ministério da Saúde – Lei 3868 de 24 de junho de 2002);
- 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 é permitido fumar no Hospital



Não será permitida a entrada com alimentos

### HORÁRIOS DE VISITAS

Suítes/Apartamentos/Enfermarias – Das 8h às 21h

Unidade Semi-Intensiva – Das 8h às 21h

UTI Geral e Cardiológica – Das 12h30 às 14h30

UTI Cirúrgica – Das 15h às 18h



# 2 – Hospedagem

## 2.1 – Acomodações

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 para telefone fixo, basta discar 0 (zero) seguido do número do telefone.

## 2.3 – 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.

## 2.4 – Serviço de Quarto, Cafeteria e Restaurante

O restaurante, 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 – 6h30 às 9h | Almoço – 11h30 às 14h30

Jantar – 18h30 às 21h

## 2.5 – Serviços de Conveniência

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

- **Internet** – dispomos de sistema wi-fi em todos os setores do hospital.
- **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.
- **Espaço ecumênico** – dispomos de um espaço religioso aberto 24h.
- **Estacionamento** – dispomos de um serviço terceirizado.



## 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, comunicação efetiva, uso seguro de medicamentos, cirurgia segura, prevenção do risco de infecção, prevenção de queda.

O risco de queda do paciente será avaliado pelo enfermeiro. Caso o paciente seja considerado de risco, ele 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 também pode entrar em contato com a equipe multiprofissional e dar sua contribuição.

#### **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 que a sua permanência no hospital ocorra com maior conforto e qualidade assistencial.

### 3.3 – Fisioterapia

A Fisioterapia tem o objetivo de prestar assistência, preventiva ou reabilitadora, aos pacientes internados que apresentem problemas relacionados com disfunções dos sistemas musculoesqueléticos, nervoso e cardiopulmonar, por meio de atendimentos individualizados e atenção permanente no estado geral da saúde. Cabe ao fisioterapeuta realizar reavaliações periódicas para estabelecer mudanças no plano de tratamento fisioterapêutico, orientar familiares e pacientes sobre a utilização de equipamentos, como órteses e próteses, e, quando necessário, orientar 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.

### 3.5 – Fonoaudiologia

O Hospital oferece serviço de Fonoaudiologia para os pacientes internados, conforme solicitação do médico assistente. O serviço visa ao acompanhamento de pacientes 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 realiza a avaliação do estado nutricional, planeja criteriosamente as ofertas de nutrientes respeitando as preferências do paciente e orienta a continuidade do tratamento no momento da alta hospitalar. Para segurança e qualidade dos serviços prestados pela nutrição não é permitido o consumo de alimentos não fornecidos pelo hospital.

### 3.7 – Serviço Social

O Hospital oferece auxílio do Serviço Social, visando proporcionar um atendimento acolhedor aos pacientes e familiares, esclarecimentos de rotinas e questões sociais. Para acionamento do serviço, orientamos que dirijam-se à recepção do CTI (de segunda a sexta, das 8h às 18h, e sábados e domingos, das 9h às 15h).

### 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 – Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cliente/paciente e a Direção do Hospital Unimed-Rio. Você pode registrar sua opinião através do Registro de Opinião dos formulários disponíveis nas caixas de sugestão.

**Importante:** O Hospital Unimed-Rio não realiza cobrança de valores através de contato telefônico. Caso você receba alguma solicitação de pagamento não acordado previamente, favor entrar em contato com a nossa recepção para esclarecimentos.

### Como entrar em contato com a Ouvidoria?

Ramal: 1200 ou pelo site: [www.unimedrio.com.br/ouvidoria](http://www.unimedrio.com.br/ouvidoria)

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 8h às 17h.

## 4.2 – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

A higienização das mãos antes e depois do atendimento ao paciente, assim como a manipulação de artigos médicos durante a assistência, é a melhor forma de prevenção de infecção hospitalar. O álcool gel está disponível em todas as unidades, dentro e fora dos quartos e deve ser usado por todos. É direito seu cobrar a utilização do álcool gel pelos profissionais que o atendem para garantir a segurança da sua assistência.

## 4.3 – 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 e é voltada especialmente aos pacientes internados. Ela tem como objetivos levar comodidade ao beneficiário e oferecer serviços variados no local.

### Serviços:

- Informações contratuais
- Informações de autorização
- Inclusão de reembolso
- Apoio e suporte a acompanhantes e pacientes internados

### Localização:

Bloco 2 – Subsolo do Hospital.

### Contato:

Ramal: 1000 (das 8h às 17h, de segunda a sexta).

# O nosso objetivo é um só:

cuidado integral para todos os pacientes.

Para casos de urgência e emergência, além da emergência do Hospital, 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 em Botafogo e centros para atividades de condicionamento físico e serviços oncológicos na Barra da Tijuca.



**Av. Ayrton Senna, 2.550 - Barra da Tijuca  
22775-003 - Rio de Janeiro - RJ**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS**  
(21) 4020-3861 ou 0800-079-3821