

unimedcpv.com.br

MANUAL DO CLIENTE



Unimed 
Caçapava

Bem-vindo, ao Hospital Unimed Caçapava

Este guia foi formulado com
informações essenciais para
**garantir a sua segurança e
bem-estar.**

Equipe Multiprofissional

O Hospital Unimed Caçapava conta com uma excelente equipe multidisciplinar, garantindo a qualidade no atendimento. O Pronto Atendimento conta com uma equipe de plantonistas 24 horas.



Serviços de Nutrição e Dietética

Todos os pacientes recebem periodicamente a visita dos profissionais da equipe de nutrição para avaliação nutricional adequada aos hábitos alimentares. Somente os acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, maiores de 60 anos e/ou por força legal, não terão que custear as refeições. Todos os demais acompanhantes que optem pela refeição deverão custeá-las, conforme valores disponíveis na recepção.

Refeições

As refeições serão servidas a partir dos seguintes horários:

Desjejum **7h30**

Almoço **11h**

Lanche **15h**

Jantar **18h**

Ceia **20h30**



Acompanhantes

Todos os pacientes terão direito a um acompanhante durante todo o período de internação, independente do tipo de plano (enfermaria ou apartamento). Para desfrutar deste benefício é necessário seguir as orientações:

- Presença de somente 01 (um) acompanhante por paciente;
- Acompanhante do mesmo sexo do paciente na acomodação enfermaria;
- Deve ter idade igual ou maior que 18 anos. O acompanhante deverá permanecer no quarto com o paciente. Não será permitido visitar outros pacientes.

Horário de troca de acompanhante








Manhã: 07h

Noite: 19h

INFORMAÇÕES

As informações sobre o estado de saúde dos pacientes de enfermaria e/ou apartamento serão fornecidas sempre pelo médico ou equipe responsável.

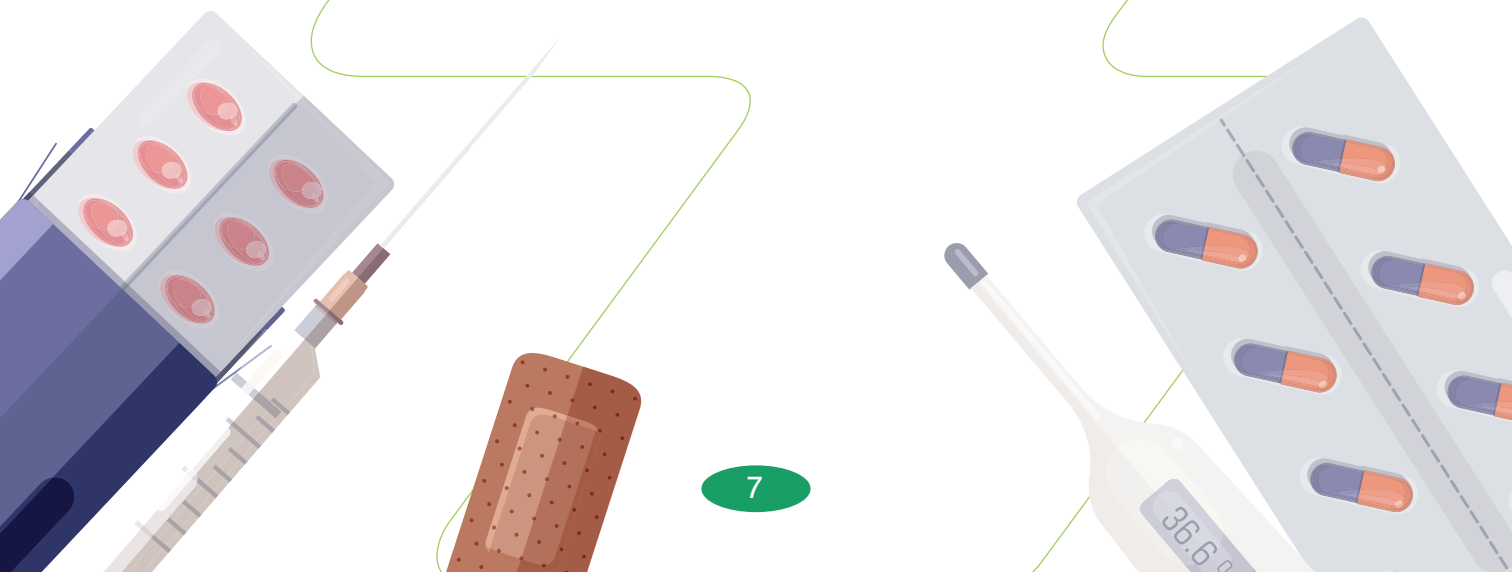
Controle de Infecção Hospitalar

-  Higienizar as mãos antes e após qualquer contato com o paciente;
-  Não fazer visitas hospitalares quando estiver com qualquer infecção (dor de garganta, doença respiratória aguda, gripe, doenças de pele, conjuntivite, entre outras);
-  Não sentar e não deitar no leito do paciente;
-  Não é permitida a entrada com flores naturais e vasos nas dependências do hospital, pois podem portar microrganismos que favorecem o surgimento de alergias e comprometem a saúde dos pacientes;
-  Pacientes que estejam com algum tipo de precaução poderão ter a visita restringida conforme orientação da equipe assistencial.

Medicamentos

Deverá ser informado a equipe assistencial toda e qualquer uso de medicação contínua, preferencialmente trazê-las e apresentar para enfermagem.

Importante: As medicações somente serão administradas pela equipe assistencial.



Segurança do paciente

Em consonância com as iniciativas mundiais para a segurança do paciente e qualidade assistencial, o hospital mantém forte compromisso com a cultura de segurança e processos de melhoria contínua. Podemos citar importantes ações, tais como:



Identificar corretamente o paciente.



Melhorar a comunicação entre profissionais de saúde.



Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.



Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos.



Higienizar as mãos para evitar infecções.



Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

Enfermagem



Garantir uma assistência de enfermagem com qualidade e humanização visando o cuidado e bem-estar do paciente, quando houver a necessidade da presença pode ser acionado a campainha ou telefone.

É PROIBIDO FUMAR



Todos os quartos possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios. Por isso, a medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos, em particular dos pacientes, além de atender a legislação em vigor.

Direitos e deveres dos pacientes

Direitos do Paciente

- Ter um atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os colaboradores da instituição;
- Ter um local digno e adequado para seu atendimento;
- Ter segurança e integridade física;
- Não sofrer discriminação nos serviços de saúde por ser portador de qualquer tipo de patologia;
- Manter sua privacidade;
- Receber dos colaboradores habilitados, presentes no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar;
- Ter acompanhante nas internações;
- Receber explicações claras sobre o exame a qual será submetido e para qual finalidade será coletado o material;
- Expressar suas sugestões, queixas ou apreciações.

Deveres do Paciente

- Fornecer informações precisas e completas sobre o seu histórico de saúde, doenças com conhecimento prévio, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde;
- Informar mudanças inesperadas de seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
- Seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
- Não fazer barulho, não falar em voz alta e ser discreto;
- Respeitar a privacidade, o silêncio e o espaço físico do outro;
- Não manipular equipamentos hospitalares;
- Não tomar nenhum medicamento sem o conhecimento da enfermagem;
- Cuidar e fazer uso da roupa hospitalar de maneira adequada, zelando por sua integridade;
- Permitir o cumprimento da rotina diária e obrigatória da higiene hospitalar, e as propagações do controle de pragas nas acomodações;
- Não entrar em locais restritos e quartos de outros pacientes;

- Utilizar corretamente os recursos naturais disponíveis no hospital (água, energia elétrica, etc) evitando o desperdício e contribuindo para a sustentabilidade, que é um dos pilares do cooperativismo;
- Todo acompanhante deve ter condições físicas, psíquicas e emocionais para auxiliar o paciente. Durante a estadia, o acompanhante deve permanecer no quarto.



Acesso ao Wi-Fi

Está disponível a todos os clientes rede Wi-Fi através de login ao conectar-se à rede '**CLIENTEHOSPITAL**'.

Atenção aos procedimentos cirúrgicos

- A internação deverá seguir corretamente o horário pré-determinado pela equipe médica ou pelos menos com 2h antes do horário do procedimento agendado;
- Deverá trazer a guia de internação e todos os exames necessários, bem como seus documentos;
- Os cabelos devem estar secos e limpos, não podendo estar úmido, contendo creme, pomada ou gel;
- Respeitar o jejum recomendado e informar a equipe de enfermagem no momento da admissão, caso não tenha sido realizado;

- Retirar todos os adornos (jóias, piercing);
- Não deverá portar materiais artificiais, tais como: unhas, cílios, cabelos, dread etc;
- Para as gestantes não é recomendado uso excessivo de maquiagem;
- Não esquecer de realizar as orientações médicas, pré-operatórias, dadas pela equipe cirúrgica;
- As lentes de contato e próteses dentárias deverão ser retiradas e guardadas juntos aos seus pertences, bem como comunicar a equipe de enfermagem;
- Para procedimentos ambulatoriais (DIU, Catarata, Retirada de cateter duplo 'J' etc) ou somente sob sedação deverão ter um acompanhante responsável;
- Os pacientes pós-operatórios não deverão conduzir qualquer veículo até 24h pós-procedimento.

Orientações Gerais

- Solicitamos aos pacientes e acompanhantes que após a alta médica hospitalar, aguardem em seus leitos, até a finalização das rotinas de liberação pela equipe de enfermagem;
- O hospital se reserva o direito de cobrar os danos causados pelo paciente, seus acompanhantes e visitantes em seu patrimônio;
- Assistência Religiosa – O Hospital possui um espaço ecumênico, localizado na recepção. Visitas religiosas só são permitidas com a autorização prévia. Para maiores informações procurar a equipe assistencial.
- O Hospital Unimed Caçapava pede a colaboração de seus pacientes, acompanhantes e familiares para que não registrem imagens de foto ou vídeo dentro das instalações do Hospital. Essa medida visa resguardar a intimidade e a privacidade de seus pacientes e profissionais.

Em caso de dúvidas quanto a sua internação, procure a recepção através dos ramais 8800 | 8810 | 8817 | 8820.

IMPORTANTE

O Hospital não faz contato telefônico solicitando recebimento de valores ou informações sobre estado de saúde de seus clientes durante o período de internação.

Ramais e Telefones Úteis

Recepção Pronto Atendimento: **Ramal 8800 | 8810 | 8820**

Recepção Internação: **Ramal 8817**

Setor Enfermagem Internação: **Ramal 8834 | 8835**

Setor Enfermagem Pronto Atendimento: **8812 | 8813**

Serviço de nutrição e dietética: **Ramal 8844 | 8845**

Hospital: **(12) 3221-8800**

SAC: **0800 013 0091**

Ouvidoria: **(12) 3654-8616**

Email: **ouvidoria@unimedcpv.com.br**

Confira nosso site:

Você encontrará dicas de saúde, berçário virtual, imagens do hospital, guia médico e muitas outras informações. Acesse: www.unimedcpv.com.br

Telefones

Para ligações externas: solicitar a recepcionista. Não haverá cobranças.

Horários de Visitas

Enfermaria: das 13h às 15h e das 19h às 21h

Apartamento: das 13h às 19h

A fim de preservar o descanso do paciente, são permitidos somente dois visitantes por vez. É proibida a entrada de crianças menores de 13 anos. Os visitantes e acompanhantes deverão portar o crachá na altura do tórax em local visível. Lembrando que, em caso de perda ou quebra do crachá, haverá cobrança.

Recomendações

- O uso do celular não deve interferir nas rotinas do hospital;
- Não é permitida a entrada de qualquer animal de estimação;
- Por razões de ordem técnica, é proibida a entrada de acompanhantes e visitas em locais como: Centro Cirúrgico, Centro de Materiais (CME), Berçário etc;
- Os acompanhantes e visitantes devem trajar roupas discretas em conformidade com o ambiente hospitalar;
- Atestado Médico: avise seu médico da necessidade do atestado médico em sua alta hospitalar.

O hospital não dispõe de serviço de guarda de valores em espécie, talões de cheques, jóias, cartões de créditos e pertences de modo geral. O hospital não se responsabiliza pelos pertences dos pacientes.

Unimed

Conheça os recursos da Unimed Caçapava

SEDE ADMINISTRATIVA

Rua Cel. João Dias Guimarães, 435 Centro – Caçapava/SP
T. (12) 3654-8600 | 0800 013 0091

LABORATÓRIO UNIMED

Rua Bento Vieira de Almeida, s/n Centro – Caçapava/SP
T. (12) 3653-4388 | 3654-8619

POSTO DE COLETA

Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 Km 1 – Parque Residencial
Maria Elmira – Caçapava/SP
T. (12) 3221-8872 | 3221-8873

HOSPITAL E PRONTO ATENDIMENTO

Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 Km 1 – Parque Residencial
Maria Elmira – Caçapava/SP
T. (12) 3221-8800

FARMÁCIA UNIMED

Rua Cel. João Dias Guimarães, 435 Centro - Caçapava/SP

T. (12) 3653-3171 | 3654-7310

ESPAÇO VIVER BEM

Rua Vinte e Oito de Setembro, 48 Centro - Caçapava/SP

T. (12) 3224-3859 | 3224-3862

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Rua Bento Vieira de Almeida, s/n Centro - Caçapava/SP

T. (12) 3654-8600

SOU - SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED

Rua Cel. João Dias Guimarães, 435 Centro - Caçapava/SP

T. (12) 3654-8601

CENTRO DE ESPECIALIDADES

Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 Km 1 - Parque Residencial

Maria Elmira - Caçapava/SP



SAC

0800 013 0091

Central de Agendamento

0300 860 0000

**Esperamos que sua
recuperação seja rápida**
e retorne o mais breve
possível às suas
atividades habituais.

Diretor Técnico: Dr. Paulo de Sá Leite Martins - CRM - SP 47552



Unimed 
Caçapava

ANS - Nº 33415-4