

Orientações

para pacientes e acompanhantes



HOSPITAL UNIMED NOROESTE/RS
Data de publicação: Fevereiro de 2026

Unimed 
Noroeste/RS

Sumário:

Hospital Unimed de A a Z.....	5
Achados e Perdidos.....	5
Acomodações.....	5
Acompanhantes.....	5
Alta Hospitalar.....	6
Atendimento Religioso.....	8
Cafeteria.....	8
Camareiras.....	8
Centro Cirúrgico/Sala de Recuperação.....	9
Centro de Diagnóstico por Imagem.....	9
Centro de Oncologia.....	10
Centro Obstétrico e Berçário.....	11
Chimarrão.....	13
Deveres do Paciente.....	13
Enxoval.....	15
Equipe Multidisciplinar.....	16
Estacionamento.....	16
Fumantes.....	17
Gestão Ambiental.....	17
Heliponto.....	18
Incêndio.....	18
Internet.....	18
Laboratório de Análises Clínicas.....	19
Limpeza dos quartos e áreas comuns.....	20
Manutenção.....	20
Medicamentos.....	20
Núcleo de Segurança do Paciente.....	21
Orientações sobre a circulação de pacientes nas dependências do Hospital.....	23
Pertences Pessoais.....	25
Prevenção de Fraudes.....	25
Pronto Atendimento.....	25
Qualidade.....	26
Reclamações, Sugestões e Elogios.....	26
Refeições para Paciente.....	28
Refeições para Acompanhante.....	28
Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde.....	29
Seus direitos.....	31
Silêncio.....	35
Unidades de Internação.....	35
Unidade de Terapia Intensiva Adulto.....	36
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTI Neonatal).....	37
Visita ao paciente.....	37

Prezado cliente!

Cuidar é a nossa essência. Esta é a definição que melhor evidência a atuação do Hospital Unimed Noroeste/RS. Como serviço próprio da Unimed Noroeste/RS, o complexo hospitalar está alinhado com a missão de proporcionar segurança e soluções em saúde, a valorização do médico associado e a satisfação dos clientes. Nossa atuação reforça as diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico da Cooperativa Médica, com ênfase na valorização das pessoas, na cooperação, na inovação, no profissionalismo, na ética e na transparência.

A qualificada estrutura e a incorporação de novas tecnologias reforçam a excelência em saúde, complementado ainda por um padrão humanizado de atendimento. Confira, nesta cartilha, orientações para que seu acesso ocorra de modo seguro ao Hospital Unimed, bem como para contribuir com o bom andamento da rotina hospitalar. Sua atenção a essas recomendações é essencial. Boa leitura!

Seja bem-vindo!

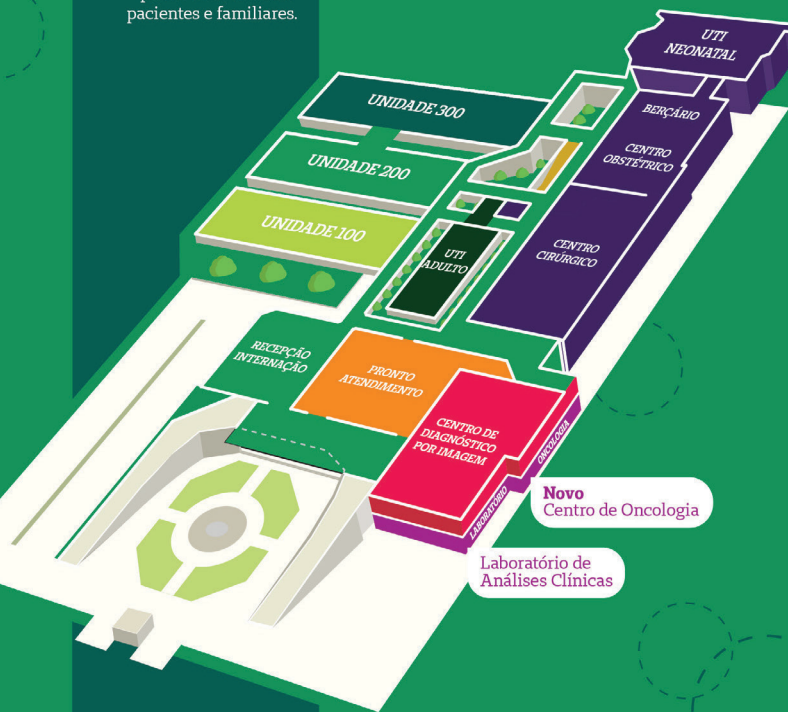
Hospital Unimed

11.048 m² de área

A arquitetura horizontal,
com amplas áreas de
ajardinamento, contribui
para o bem-estar de
pacientes e familiares.

Unimed 

Noroeste/RS



Novo
Centro de Oncologia

Laboratório de
Análises Clínicas

Hospital Unimed Noroeste/RS de A a Z

Achados e Perdidos:

Caso você esqueça algo no hospital, o material será encaminhado ao setor de Hotelaria, que o guardará por 60 dias. Após esse período, os objetos serão doados a entidades. O setor de Hotelaria atende em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h15 às 18h.

Acomodações:

Todas as acomodações possuem sofá-cama para acompanhante, TV, climatizador, telefone e acesso à internet sem fio (Wi-Fi). Os quartos privativos dispõem também de frigobar. E os quartos premium dispõem de funcionalidades com inteligência artificial.

Acompanhantes:

Seu acompanhante ou familiar é muito bem-vindo(a) ao Hospital Unimed. No entanto, é recomendada e permitida a permanência de apenas uma pessoa, com identificação visível e maior de 18 anos, durante toda a internação. O acompanhante poderá solicitar a reserva de refeição com a copeira da unidade.

A alimentação é servida nos seguintes horários:

Café da manhã: 7h40 às 8h30

Almoço: 11h40 às 13h30

Jantar: 17h30 às 18h30

Não é permitido ao acompanhante e ao visitante deitar-se na cama ao lado ou ainda sentar-se na cama do paciente. Lembre-se, você pode contaminar os leitos já higienizados.

Alta Hospitalar:

Após a assinatura da alta hospitalar pelo médico, você precisa tomar as seguintes providências:

- Após a liberação da enfermagem, você terá até 1 hora para desocupar o leito. Passado o tempo limite de permanência, o Hospital se reserva o direito de cobrar valor adicional.
- Solicite as orientações e eventuais entregas de prescrições médicas e exames junto ao Posto de Enfermagem.

Orientações para liberação financeira na alta hospitalar:

- O paciente ou seu acompanhante deve se dirigir ao Setor Financeiro, levando um documento oficial do paciente. No setor, será feita a verificação de pendências financeiras e

a emissão do formulário de monitoramento de alta hospitalar. Após essa liberação, o paciente ou acompanhante deve retornar à unidade de internação ou atendimento, levando o formulário de alta hospitalar preenchido.

Importante: Se o próprio paciente for ao Setor Financeiro, ele deverá estar acompanhado por um funcionário do hospital.

Horários de atendimento do Setor Financeiro:

Setor Financeiro junto à Recepção Central:

- Segunda a sexta-feira: 8h às 18h

Setor Financeiro junto ao Pronto Atendimento:

- Segunda a sábado: 7h às 20h30

• Fora dos horários de atendimento do Setor Financeiro, o acerto deverá ser realizado na recepção do Pronto Atendimento.

Ao deixar o Hospital, confira se não esqueceu algum objeto.

Atendimento Religioso:

O Hospital Unimed está à disposição caso você queira receber a visita de religiosos. Se precisar de ajuda para localizar representantes do seu credo, solicite no Posto de Enfermagem. O hospital também possui Capela Ecumênica, próxima à Recepção Central e à cafeteria, um ambiente adequado aos momentos de reflexão para pacientes, familiares e visitantes.

Cafeteria:

A cafeteria oferece diversas opções de lanches. Trata-se de um serviço terceirizado, não sendo possível vincular eventuais despesas na conta hospitalar.

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira: 8h às 22h.

Sábado: 8h às 21h.

Domingo: 9h às 20h.

Camareiras:

O Hospital Unimed conta com o serviço de camareiras, responsável pela preparação do quarto para receber o paciente, garantindo a qualidade da limpeza e a funcionalidade de todos os móveis e equipamentos. Estas profissionais realizam o acolhimento

do paciente, fornecendo informações importantes que irão facilitar sua permanência no Hospital. Acione o serviço em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões.

Centro Cirúrgico/Sala de Recuperação:

É permitida a permanência de 1 acompanhante na sala de espera do Centro Cirúrgico. Pessoas com deficiência (PCD), idosos (com idade igual ou superior a 60 anos), menores de 18 anos e/ou puérperas poderão ficar acompanhadas dentro do Centro Cirúrgico, incluindo a sala de preparo e a sala de recuperação pós-anestésica.

Durante a permanência do paciente na sala de recuperação, não é permitida a troca de acompanhante.

Centro de Diagnóstico por Imagem:

O Centro de Diagnóstico por Imagem do Hospital Unimed Noroeste/RS conta com uma equipe altamente qualificada e tecnologia de ponta, garantindo precisão e segurança nos resultados. Essa combinação de qualidade e confiança faz do nosso serviço um dos melhores no interior do Estado.

Horário de atendimento:

- Segunda a sexta-feira: das 7h às 20h30
- Sábado: das 7h às 13h

Informações e agendamento de exames:

Entre em contato pelo WhatsApp (55) 3331-9600.

Centro de Oncologia:

O Centro de Oncologia do Hospital Unimed Noroeste/RS possui estrutura física que valoriza a tecnologia, conforto, inovação, segurança e atenção humanizada aos pacientes oncológicos.

Está preparado para ampará-los em suas necessidades, desde o diagnóstico da doença ao atendimento e tratamento ambulatorial, inclusive no acompanhamento pós-tratamento. Oferecendo protocolos de tratamentos modernos e atualizados.

Atuam no Centro de Oncologia uma equipe multidisciplinar, formada por médicos oncologistas, hematologistas, cirurgião oncológico, enfermeiros, farmacêuticos, nutricionista, psicólogo e assistente social, que juntos somam conhecimento na luta contra o câncer.

É referência para toda a área de ação da

Unimed Noroeste/RS (regiões Noroeste, Celeiro e Médio Alto Uruguai) e também para as demais localidades do Estado.

Centro Obstétrico:

É permitida a permanência de 1 acompanhante.

Não é permitida a entrada de menores de 12 anos, exceto em casos especiais ou visitação de irmãos ao recém-nascido, que poderá ocorrer uma vez durante o período de internac o. Pacientes, acompanhantes e visitantes devem estar devidamente identificados.

A estrutura acolhedora do Centro Obstétrico do Hospital Unimed Noroeste/RS garante à gestante e familiares um padrão diferenciado de atendimento, que possibilita o máximo de conforto   futura mamãe e seu beb .

Além das duas salas principais para partos normais e cesáreas, o setor conta com salas de admissão, salas de pré-parto e sala de recupera o. A equipe de Enfermagem está altamente preparada para oferecer um ambiente de total acolhimento para a mãe, o beb  e sua família. Dispomos de sobreaviso obstétrico 24 horas.

Como parte da estrutura, o Ber rio

também oferece um ambiente diferenciado para a recepção dos bebês e seus familiares.

No Berçário, o recém-nascido pode permanecer em observação, caso o quadro clínico assim exija. Neste local, também são realizados os testes do coraçãozinho dos recém-nascidos, os registros fotográficos para o site da Unimed e também, se for opção dos papais das meninas, a colocação dos brincos antes da alta hospitalar.

É permitido o registro fotográfico do parto, assim como o acompanhamento por doulas. Esses profissionais, fotógrafos e doulas, devem ser capacitados e autorizados pela direção do hospital. Informe-se previamente sobre os profissionais habilitados para prestar esse tipo de serviço dentro da instituição no próprio site da Unimed, no ícone Hospital Unimed> Centro Obstétrico e Berçário > Lista de Fotógrafos ou Lista de Doulas.

Após o nascimento, é possível que a família conheça o recém-nascido através do vidro do berçário. Nesse momento, é permitida a entrada de até 6 pessoas, incluindo crianças.

O nascimento de um bebê é um momento de muita alegria para toda a família, em que os familiares desejam demonstrar todo o carinho que sentem. Porém, não podemos esquecer que todo recém-nascido é muito frágil e sua

defesa imunológica ainda está em formação, o que exige atenção. Pensando nisso, preparamos algumas dicas para, juntos, preservarmos a saúde e o bem-estar dos pequenos:

- Sempre que visitar um recém-nascido, higienize as mãos e antebraços com água e sabão ou com álcool gel.
- Evite beijar o bebê na face e nas mãozinhas, pois a boca contém microrganismos (vírus e bactérias). E, como todo bebê leva a mão até a boca, ele pode ser contaminado.

Chimarrão:

O consumo de chimarrão dentro do quarto é proibido. Dispomos de uma área externa para essa prática. Não utilize as lixeiras dos quartos e pias dos banheiros para a limpeza das cuias.

Deveres do paciente:

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

- 1) Agir com discrição nas dependências do hospital, seguindo os padrões e normas da instituição.
- 2) Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados 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.

3) Ter ciência de todas as condições de admissão ou internação de pacientes, de acordo com o termo do hospital.

4) Designar o médico responsável por seu tratamento no período de internação.

5) Respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, proibição essa extensiva a seus acompanhantes, conforme a legislação vigente.

6) Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento (profissionais externos autorizados), assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.

7) Honrar seu compromisso financeiro com o Hospital e profissionais médicos, saldando ou fazendo saldar por responsável financeiro seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares quanto aos

honorários de seus médicos.

8) É proibida a circulação do paciente após internação na área da Recepção Central. Somente é autorizado para fins de alta, transferência ou exames externos (com autorização prévia).

Enxoval:

A lavanderia própria do Hospital Unimed garante a perfeita higiene das roupas hospitalares, atendendo todos os requisitos exigidos pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Durante a internação, o paciente terá disponível os seguintes itens do enxoval: 2 lençóis, 1 fronha, 1 travesseiro, 1 cobertor (inverno), 1 edredom (verão), 1 toalha de rosto, 1 toalha de banho e 1 tapete para o banheiro, além de 1 camisola, se necessário.

As condições de limpeza das roupas de cama do paciente são avaliadas diariamente. A troca das roupas de cama é realizada no mínimo três vezes por semana. Caso julgue necessária a troca, pode ser solicitada ao serviço de Enfermagem.

O acompanhante tem direito, durante a internação do paciente, aos seguintes itens

do enxoval: 1 lençol, 1 travesseiro, 1 fronha e 1 cobertor no período de inverno. E no verão é substituído por uma manta. Não são fornecidas toalhas de banho e rosto aos acompanhantes.

A troca do kit do acompanhante é realizada a cada sete dias pela camareira. Caso o acompanhante necessite de mais roupas ou trocas durante esse período, deverá trazer de casa.

Equipe Multidisciplinar:

O hospital conta com uma equipe multidisciplinar, preparada para dar suporte às suas necessidades durante o tratamento. A equipe é composta por médicos, enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogo, psicólogo, assistente social, entre outros profissionais da área da saúde.

Estacionamento:

O hospital dispõe de estacionamento terceirizado pago, com espaço destinado exclusivamente para pessoas com deficiência. Recomendamos que observe a sinalização, mantenha o veículo trancado e não deixe objetos pessoais expostos sobre os bancos.

O ticket do estacionamento pode ser validado no saguão principal (1º piso) do

hospital, ao lado da porta principal do Pronto Atendimento e na portaria.

Fumantes:

Visando a segurança e o bem-estar de todos, especialmente dos pacientes, não é permitido fumar nos ambientes internos do hospital.

Gestão Ambiental:

O Hospital Unimed cumpre com a legislação ambiental vigente e possui Licença Ambiental emitida pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental (Fepam).

Todos os quartos possuem lixeiras para a separação dos lixos seco e úmido. Separando corretamente os resíduos, você estará contribuindo com o nosso Programa de Gerenciamento de Resíduos e com o meio ambiente.

O Hospital também conta com uma Estação de Tratamento de Efluentes, que trata todo efluente hospitalar antes de ser lançado na rede pública de esgoto. O efluente é tratado e monitorado mensalmente, atendendo aos parâmetros do Conselho Estadual do Meio Ambiente (Consema) – Resolução 128/2006.

Heliponto:

O heliponto do Hospital Unimed pode ser utilizado para pousos diurnos, permitindo agilidade nas remoções de urgência e emergência.

Incêndio:

Todas as áreas do Hospital Unimed contam com equipamentos de combate a incêndio, alarme e saídas de emergência, identificadas por placas de sinalização. No caso de alguma intercorrência, siga as orientações dos funcionários, brigadistas e a sinalização de rota de fuga, procurando a saída de emergência mais próxima. Orientações de como agir em caso de incêndio encontram-se fixadas atrás da porta de cada quarto.

Internet:

O Hospital dispõe de acesso liberado à internet por rede wi-fi para todos os pacientes e acompanhantes. O acesso deve ser feito através da rede “Unimed Cliente” e não necessita de senha.

Laboratório de Análises Clínicas:

Oferecendo exames nas áreas de bioquímica, imunologia, hematologia, coagulação, urinálise, parasitologia, gasometria, microbiologia, genética e molecular, o Laboratório de Análises Clínicas atua dentro de rigoroso controle de qualidade. Possui classificação excelente pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), orientado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas, e alcança reconhecimento também no Programa de Qualidade Interlaboratorial Insight, fornecido pela Sysmex América Latina e Caribe, a partir da utilização do Analisador XN-550. Em Ijuí, dispõe de dois endereços para coleta, nas dependências do Hospital, no térreo, e na Rua 13 de maio, nº 212, centro.

Horário de Atendimento do Laboratório:

Hospital: de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 18h. Aos sábados: das 6h30 às 12h.

Posto de Coleta no Centro:

De segunda a sexta-feira, das 6h às 12h e das 13h30 às 18h.

Aos sábados: das 6h30 às 12h.

Limpeza dos quartos e áreas comuns:

O Hospital Unimed utiliza produtos, equipamentos e técnicas de higienização, conforme as recomendações da Anvisa, para garantir o conforto, bem-estar e segurança no controle de infecções.

A limpeza dos quartos é realizada duas vezes ao dia, pela manhã e pela tarde. Se necessário, você pode acionar o serviço de higienização, solicitando limpezas extras ou recolhimento de resíduos.

A troca das toalhas é realizada diariamente. Caso preferir utilizá-las mais vezes, informe as higienistas. Dessa maneira você estará contribuindo com a diminuição do consumo de água, necessária para a lavagem das mesmas.

Manutenção:

Em caso de necessidade, solicite reparos ao Posto de Enfermagem da Unidade de Internação.

Medicamentos:

Para garantir sua segurança, estabelecemos um rigoroso controle sobre o uso de medicamentos, e todas as medicações utilizadas durante a internação deverão estar

devidamente prescritas. Se você faz uso de algum medicamento contínuo, comunique à equipe da Enfermagem para ser realizada a reconciliação medicamentosa. Um processo conduzido pelo farmacêutico em conjunto com o médico assistente, garantindo que todo o seu tratamento seja avaliado e mantido com segurança.

Núcleo de Segurança do Paciente:

O Núcleo é um setor especializado cuja missão é garantir a segurança do paciente em todos os cuidados realizados, seguindo as normas e a legislação vigente, como a RDC nº 36/2013 da Anvisa.

Para cumprir essa missão, atuamos na identificação e no monitoramento de incidentes, acompanhando de perto a implementação de medidas preventivas em todos os setores do Hospital. A partir desses registros, propomos melhorias e asseguramos que as 6 metas internacionais de segurança do paciente sejam aplicadas de forma eficaz em nossa prática assistencial, sendo elas:

1. Identificação correta do paciente: garantir que cada paciente seja corretamente identificado antes de qualquer procedimento.
2. Melhoria na comunicação entre equipes:

transmitir informações claras e precisas, evitando erros.

3. Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos: promovendo o uso correto e seguro de medicamento em todas as etapas do processo.

4. Cirurgias seguras: assegurar procedimentos cirúrgicos corretos, no paciente certo e no local certo.

5. Redução do risco de infecções associadas à assistência à saúde: adotar medidas de higiene e controle de infecção.

6. Redução do risco de quedas e lesão por pressão: identificar fatores de risco e prevenir acidentes no ambiente hospitalar.

Importante: Sempre que houver necessidade de sair do leito, solicitamos que avise a equipe de Enfermagem. Estamos à disposição para auxiliar.

Nosso núcleo é composto por profissionais de diferentes áreas, com o propósito de apoiar as equipes, orientar processos e assegurar que cada cuidado seja realizado com qualidade e segurança.

Estamos aqui por você. Caso deseje registrar alguma situação relacionada à segurança do paciente, disponibilizamos urnas localizadas próximo ao painel digital (no

corredor em frente à Unidade 300) e também na Recepção Central.

Orientações sobre a circulação de pacientes nas dependências do Hospital (áreas permitidas e restritas):

Áreas de circulação livre/permitida:

- Corredores das unidades de internação (mediante avaliação da equipe médica e da enfermagem).
- Recepção principal (para fins de alta, transferência ou exames externos, com autorização).

Condições para circulação (acompanhada ou independente):

A condição de circulação do paciente será avaliada diariamente pela equipe assistencial, considerando seu estado de saúde, risco de queda (uma das metas internacionais de segurança do paciente), nível de consciência e risco de infecção.

Circulação acompanhada: obrigatória para pacientes que:

- Apresentam risco de queda (avaliado pela

escala de risco de queda).

- Estejam sob efeito de sedação ou medicamentos que alterem o nível de consciência.
- Necessitam de auxílio para deambulação (cadeira de rodas, muletas, etc.).
- Estejam em situação de isolamento (o acompanhante/profissional deve seguir protocolos de biossegurança).

Formas de monitoramento de circulação:

O hospital realizará o monitoramento dos pacientes em circulação mediante:

- **Identificação visível:** todos os pacientes devem utilizar a pulseira de identificação fornecida pelo hospital durante todo o período de internação.
- **Orientação ao paciente e acompanhante:** a equipe hospitalar orientará verbalmente o paciente e seu acompanhante sobre as regras de circulação e a importância de comunicar à equipe de Enfermagem antes de sair do quarto.
- **Dever do paciente:** é dever do paciente e/ou acompanhante comunicar à equipe de Enfermagem ou médica antes de se ausentar do quarto ou da unidade de internação, mesmo que para uma circulação breve nas áreas permitidas. Estas orientações visam a segurança e bem-estar de todos, garantindo um ambiente hospitalar seguro e organizado.

Pertences pessoais:

No momento da internação sugerimos que você traga apenas o necessário. O hospital não se responsabiliza pelo extravio de pertences pessoais. Objetos de valor, como joias, relógio, celular, tablet, notebook, dinheiro, óculos, carteiras, próteses dentárias, adornos, entre outros, devem ficar sob responsabilidade do acompanhante.

Prevenção de fraudes:

Atenção ao receber telefonema ou contato através do WhatsApp sobre questões financeiras. Evite fornecer dados pessoais ou de seu familiar por telefone. Em situações assim, contate o setor Financeiro através do telefone (55) 3331-9600 para certificar-se da veracidade do contato.

Pronto Atendimento:

Não são autorizadas visitas a pacientes em observação. É permitida a permanência de 1 acompanhante por paciente, e em caso de crianças, é permitido o acompanhamento dos pais (pai ou mãe) ou responsável legal.

Qualidade:

Nosso Hospital conta com um setor da Qualidade, o qual é responsável por acompanhar e avaliar continuamente os processos, assegurando que o atendimento prestado siga padrões de segurança, eficiência e humanização.

Esse setor atua no monitoramento de indicadores, na gestão de melhorias e na promoção de boas práticas, sempre em parceria com as equipes assistenciais e administrativas. O objetivo é garantir que cada paciente receba um cuidado de excelência, em um ambiente seguro e comprometido com a sua saúde e bem-estar.

Reclamações, sugestões e elogios:

A Unimed Noroeste/RS, buscando estabelecer vínculo com seus beneficiários e clientes, disponibiliza canais para registro de suas manifestações (solicitação, reclamação, sugestão e elogio), por meio dos seguintes canais:

- **Nos postos de Enfermagem e nas recepções do Hospital** estão disponíveis formulários de avaliação de satisfação, em que o paciente ou o acompanhante podem manifestar sua opinião.
- **No setor de Relacionamento com o Cliente**, canal de 1ª instância, está disponível os seguintes serviços: emissão de 2ª via de contrato, cartão e

boleto bancário; reajuste contratual e por faixa etária; fornecimento de demonstrativo para declaração de Imposto de Renda; carência e cobertura contratual; cancelamento de plano, exclusão de dependentes e/ou produtos; atualização cadastral; agenda médica (este serviço proporciona auxílio ao beneficiário no agendamento da consulta médica, buscando atender a expectativa do cliente no tempo previsto); solicitações, sugestões, reclamações ou elogios.

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira:

7h20 às 12h e das 13h30 às 18h

Endereço: Rua Siqueira Couto, nº 93 (sala 301) – Ijuí/RS.

Telefone: 0800 644 2045 ou (55) 3331-9700.

WhatsAap: (55) 3331-9600, opção 2.

E-mail: relacionamento@unimednoroesters.com.br

- **Na Ouvidoria**, canal de 2ª instância, criada para acompanhar as situações que já passaram pelas formas convencionais de atendimento, em busca da resolubilidade das demandas dos clientes. O objetivo é entender e, ao mesmo tempo, atender suas expectativas.

Horário de atendimento:

Segunda a sexta-feira:

8h às 12h e das 13h30 às 18h

Endereço: Rua Siqueira Couto, nº 93 (5º andar) –
Ijuí/RS – Telefone: (55) 3331-9700.

E-mail: ouvidoria@unimednoroesters.com.br

Refeições para paciente:

As refeições aos pacientes são servidas nos seguintes horários:

- Café da manhã – a partir das 7h40
- Almoço – a partir das 11h40
- Lanche – a partir das 15h
- Jantar – a partir das 17h30
- Ceia – a partir das 20h

Acompanhantes e visitantes não devem trazer alimentos para os pacientes. Somente aqueles pacientes com autorização médica ou da nutricionista poderão consumir alimentos de fora ou da Cafeteria.

Refeições para acompanhantes:

Caso algum acompanhante deseje adquirir as refeições (almoço e/ou jantar), deverá solicitar à copeira previamente (almoço deve ser solicitado até as 10h30 e jantar até às 16h30).

As refeições serão servidas e entregues nos quartos. Este serviço funciona também aos fins de semana e feriados. O pagamento pode ser incluído na conta hospitalar do paciente. Essas rotinas poderão sofrer alterações mediante decretos Municipais, Estaduais e normatização do Ministério da Saúde.

Serviço de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde:

Um dos principais objetivos do Hospital Unimed é oferecer segurança aos clientes, adotando medidas que visam prevenir infecções e evitar intercorrências durante o período de hospitalização.

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é o setor responsável por desenvolver ações que permitem que os processos assistenciais sejam aprimorados, que medidas de prevenção sejam implantadas e que os riscos de infecções para os pacientes possam ser reduzidos.

Portanto, todos que acessam o hospital devem contribuir para controlar as Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS), seguindo alguns requisitos:

- Higienizar as mãos antes e após visitar o paciente (utilize água e sabão ou álcool em gel).
- Evite sentar, deitar e colocar os pés no leito do

paciente.

- Não utilize o leito vago nos quartos semi-privativos.
- Evite realizar visitas ao seu familiar se estiver resfriado ou com alguma doença infecciosa.
- Evite trazer alimentos ao paciente sem autorização.
- Evite trazer flores e plantas.
- Evite trazer ao hospital crianças menores de 12 anos, devido ao risco de infecção.
- Evite transitar nas dependências do hospital após sua internação.
- Toalhas e roupas não devem ser estendidas nas cabeceiras dos leitos, suportes de soro ou janelas.
- Descarte corretamente os resíduos.
- Utilize os banheiros de forma adequada, preservando a limpeza e a organização.
- Evite colocar bolsas, sacolas e outros objetos na cama do paciente.
- Bebidas alcoólicas, chimarrão e cigarro são proibidos nas áreas internas do hospital.
- Fique atento às placas informativas nas portas dos leitos e procure o Posto de Enfermagem sempre que necessário.

Seus direitos:

- 1) Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores do Hospital, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a 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) 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 e foto.
- 4) Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento.
- 5) Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações, mediante Termo de Confidencialidade, assinado por todo profissional que ingressa na instituição e, conforme a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6) Estar acompanhado, em consultas e internações, por pessoa indicada pelo paciente, se desejar.

7) Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

8) 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.

9) 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.

10) Ter prontuário elaborado de forma legível, contendo sua identificação pessoal, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas,

diagnóstico definitivo, procedimentos e 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.

11) Solicitar cópia ou ter acesso ao seu prontuário, de acordo com a legislação vigente.

12) 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 paciente foi submetido.

13) 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, de acordo com as possibilidades terapêuticas disponíveis.

14) 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.

15) Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos a seus familiares.

16) Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta, recebendo instruções e esclarecimentos médicos claros, escritos de forma legível, de forma a buscar sua cura e sua reabilitação, além da prevenção a complicações.

17) 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.

18) Ter respeitada e cumprida a Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.

19) Disponibilizar ao paciente e aos seus familiares informações sobre a forma e os procedimentos necessários para a doação de

órgãos e tecidos.

20) Se criança ou adolescente, ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável ao seu lado.

21) 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 1 acompanhante em tempo integral, salvo determinação médica em contrário.

Silêncio:

No ambiente hospitalar o silêncio é fundamental para a recuperação dos pacientes. Todos que transitam nas dependências são responsáveis em promover o clima de respeito. Evite falar ao telefone nos corredores em tom de voz alto e utilize a televisão com o volume baixo.

Unidades de Internação:

Das 10h às 20h – é permitida a entrada de 2 visitantes.

Um acompanhante poderá permanecer com o paciente durante toda a internação.

Não é permitido o consumo de chimarrão nos leitos.

Evite oferecer alimentos externos ao paciente, pois isso pode interferir no tratamento e na dieta prescrita pela equipe médica.

Unidade de Terapia Intensiva Adulto – UTI:

– É permitida a entrada de **2 visitantes por turno**. A visita ao paciente ocorre de forma **individual e alternada**, com duração de **15 minutos por visitante**.

– No período da tarde, além do tempo regular de 30 minutos, há **visita estendida, das 15h às 17h**, na qual poderá ser autorizado o ingresso de **1 terceiro familiar**.

– Conforme a necessidade do setor, o horário de visita e a quantidade de visitantes poderão ser ajustados. Para pacientes em **precauções**, as visitas serão permitidas **conforme avaliação e orientação da CCIH**.

IMPORTANTE: Informações sobre o quadro do paciente não são fornecidas via telefone.

Horários de visita:

- Manhã: das 8h30 às 9h
- Tarde: das 14h30 às 15h – das 15h às 17h, visita estendida.

- Noite: das 20h às 20h30

Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTI Neonatal):

É permitido ao pai e a mãe o acesso em tempo integral, com exceção dos horários de troca de plantão.

A permanência dentro da UTI Neonatal vai depender das demandas do setor.

Nas quartas-feiras e aos sábados, das 15h às 15h30, é permitida a entrada de 2 visitantes com o consentimento dos pais.

Visita ao paciente:

O descanso é parte essencial da recuperação. Por isso, o Hospital Unimed Noroeste/RS define horários de visita que prezam pelo silêncio e bem-estar dos internados. Contamos com sua compreensão para seguir as orientações e normas institucionais.



Unimed 
Noroeste/RS

www.unimednoroesters.com.br

Rua Pedro Hammarstron, nº287 - Bairro
Hammarstron
CEP 98700-000 - Ijuí - RS
hospital@unimednoroesters.com.br
(55) 3331 9600



Membro da Aliança
Cooperativa Internacional

ANS - Nº357260