MANUAL DO CLIENTE

COMMITTED
ecovadis
Sustainability Rating
APR 2025

CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE
DNV
ISO 9001

Unimed
Vale Novo Paulista

Bem-vindo ao
Hospital Unimed - Unidade Caçapava

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

02

Equipe Multiprofissional

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

Enfermagem

A equipe busca garantir uma assistência de enfermagem com qualidade e humanização, visando o cuidado e bem-estar do paciente. Caso haja necessidade da presença de um dos profissionais, é só acionar a campainha (beira leito ou sanitários) ou ligar por meio do telefone.

É proibido fumar

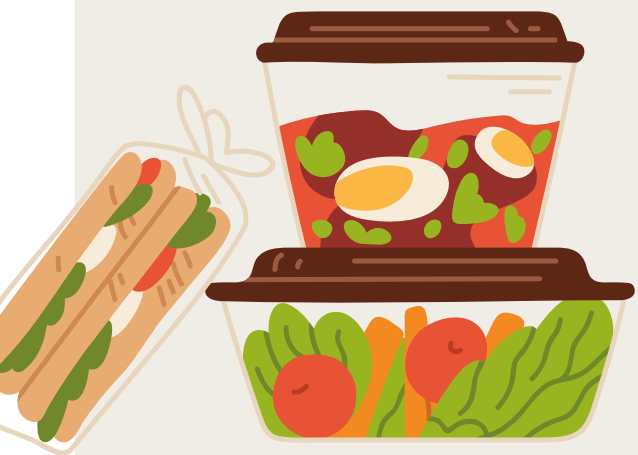
É terminantemente PROIBIDO fumar em qualquer local que esteja dentro das dependências desta instituição.

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 norma 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

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.

Medicamentos

Deverá ser informado à equipe assistencial toda e qualquer uso de medicação contínua, preferencialmente trazendo os medicamentos e apresentando-os à enfermagem em sua embalagem original.

IMPORTANTE:

As medicações somente serão administradas pela equipe assistencial.

05

Atenção aos Procedimentos Cirúrgicos

- A internação deverá seguir corretamente o horário pré-determinado pela equipe médica;
- 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 (joias, piercing);
- Não deverá portar materiais artificiais, tais como: unhas, cílios, cabelos, dread, aplique de cabelo, 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 comunicada à equipe de enfermagem;
- Para procedimentos ambulatoriais (DIU, catarata, retirada de cateter duplo 'J', etc) ou realizados sob sedação, é necessário ter um acompanhante responsável;
- Os pacientes pós-operatórios não deverão conduzir qualquer veículo até 24h pós-procedimento.

Direitos do Paciente

- Ter um atendimento humanizado, 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 rouparia hospitalar de maneira adequada, zelando por sua integridade;
- Permitir o cumprimento da rotina diária e obrigatória da higiene hospitalar, e o 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.

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 pelos danos causados pelo paciente, seus acompanhantes e visitantes em seu patrimônio;

Assistência Religiosa - O hospital possui um espaço ecumênico, localizado na recepção. Visitas religiosas são permitidas apenas com autorização prévia. Para mais informações, procure a equipe assistencial;

O Hospital Unimed – Unidade 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;

Não é permitida a entrada de alimentos externos.

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

Acompanhantes

Todos os pacientes terão direito a um acompanhante durante todo o período de internação, independentemente 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, respeitando a lei vigente;*
- *Deve ter idade igual ou maior que 18 anos e estar em bom estado geral.*

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, de forma presencial.

Recomendações

- *O uso do celular não deve interferir na assistência e 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 com antecedência da necessidade do atestado médico, antes de sua alta hospitalar.*

O hospital não dispõe de serviço de guarda de valores, e não se responsabiliza pelos pertences dos pacientes. Todo alimento a ser consumido nas dependências assistenciais da instituição, deve ser fornecido pelo Serviço de Nutrição do Hospital.

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.

Acesso ao Wi-Fi

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

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@unimedvalenovopaulista.com.br

Confira nosso site:

Você encontrará dicas de saúde, imagens do hospital, guia médico e muitas outras informações.
Acesse: www.unimedvalenovopaulista.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 identificação na altura do tórax em local visível.

Recursos da Unimed Vale Novo Paulista

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

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

LABORATÓRIO UNIMED – UNIDADE JOÃO DO AMARAL GURGEL
Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 Km 1 - Parque Residencial
Maria Elmira - Caçapava/SP
T. (12) 3221-8872 | 3221-8873

HOSPITAL E PRONTO ATENDIMENTO UNIMED – UNIDADE CAÇAPAVA
Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 Km 1 - Parque Residencial
Maria Elmira - Caçapava/SP
T. (12) 3221-8800

FARMÁCIA UNIMED – UNIDADE CAÇAPAVA
Rua Cel. João Dias Guimarães, 435 Centro - Caçapava/SP
T. (12) 3653-3171 | 3654-7310

ESPAÇO VIVER BEM UNIMED – UNIDADE CAÇAPAVA
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

SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED – UNIDADE CAÇAPAVA
Rua Cel. João Dias Guimarães, 435 Centro - Caçapava/SP
T. (12) 3654-8601

CENTRO DE ESPECIALIDADES UNIMED – UNIDADE CAÇAPAVA
Rodovia João Amaral Gurgel, 1225 Km 1 - Parque Residencial Maria Elmira - Caçapava/SP

CENTRO DE ESPECIALIDADES UNIMED - UNIDADE VIA VALE SHOPPING
Avenida Dom Pedro I, 7.181 Res. Estoril - Taubaté/SP
T. (12) 2012-6100

PRONTO ATENDIMENTO UNIMED - UNIDADE SANTA TEREZINHA
Praça Santa Terezinha, 275 Centro - Taubaté/SP
T. (12) 2012-1900

VENDAS UNIMED - UNIDADE VIA VALE SHOPPING
Avenida Dom Pedro I, 7.181 Res. Estoril - Taubaté/SP
T. (12) 3500-8791 I 99714-3077

SAC 0800 013 0091

ESPERAMOS QUE SUA RECUPERAÇÃO

seja rápida e retorne

o mais breve possível às suas atividades habituais.

ANS - nº 33415-4

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

unimedvalenovopaulista.com.br

COMMITTED ecovadis Sustainability Rating APR 2025

CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE QUALIDADE DNV ISO 9001

Unimed
Vale Novo Paulista