

somoscoop

# Manual do CLIENTE



**Unimed**   
Piracicaba

# ÍNDICE

Direitos e deveres do paciente.....	4
Dia da internação.....	5
Proibições.....	6
Acompanhantes e visitantes.....	6
Hospitalidade.....	7
Solicita Fácil.....	7
Brigada de incêndio.....	8
Pagadoria.....	8
Experiência do paciente.....	9
Conciliação medicamentosa.....	9
Infecção hospitalar e isolamento.....	10
Cuidados pós cirurgia.....	10
Segurança do paciente.....	11
Risco de quedas.....	11
Alta a pedido e recusa de tratamento.....	13
Alimentação.....	13
Internet.....	13
Maternidade Unimed Piracicaba (Materno-Infantil).....	14
Dentro do quarto.....	18
Tempo de desocupação de leito.....	18
Informações sobre o paciente internado.....	19
Participação do Paciente.....	19
Resultado de Exames.....	19
Brinquedoteca.....	20
Golpes.....	21
Atendimento ao Cliente.....	21
Orientação pós alta.....	22
Qualidade.....	22

## Direitos e Deveres do Paciente



### SÃO DIREITOS:

- Ter atendimento digno, atencioso e respeitoso, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições sociais e econômicas ou diagnóstico;
- Buscar uma segunda opinião acerca do diagnóstico do tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável pelo seu atendimento a qualquer tempo, quando assim julgar necessário;
- Ter acesso ao seu prontuário;
- Receber ou recusar assistência psicológica, social e/ou religiosa;
- Solicitar mediante assinatura do Termo de Responsabilidade para alta a pedido;
- Participação do paciente e os meios para registrar decisões informadas quanto o seu tratamento;
- Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, seja o de batismo ou aquele que o paciente se identifica;
- Ter resguardado seu direito ao sigilo quanto suas informações pessoais (salvo ocasiões de riscos à saúde ou segurança);
- Conhecer a procedência do sangue e dos hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade;
- Ter direito à crença religiosa;
- Receber prescrições de forma legível ou digitada;

- Recusar tratamentos dolorosos ou extraordinários para tentar prolongar a vida;
- Poder identificar os profissionais que atuam direta ou indiretamente em sua assistência, na Instituição, por meio de crachá com fotografia, nome, cargo e/ou função;
- Ser tratado com dignidade e respeito após sua morte e não ter nenhum órgão ou tecido retirado de seu corpo sem sua prévia autorização, de sua família ou de seu responsável legal.

### SÃO DEVERES:

- Conhecer e respeitar as normas e regulamentos do Hospital;
- Respeitar os direitos dos demais pacientes e funcionários da instituição;
- Dar informações completas e precisas sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos progressos e outros problemas relacionados a sua saúde;
- Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades da instituição colocadas a sua disposição, visando seu conforto e tratamento durante o período do atendimento hospitalar;
- Aceitar a alta médica, assistencial ou hospitalar, quando o processo ou tratamento for considerado finalizado pelos profissionais envolvidos; quando todos os recursos disponíveis no hospital para atender às necessidades do paciente e família já tenham sido oferecidos; ou quando a equipe do hospital se sentir incapaz de atender às expectativas do paciente;
- Comunicar seu médico, caso tenha alguma restrição pessoal, cultural e/ou religiosa a algum tipo específico de tratamento;
- Indicar o contato de um familiar ou um responsável que poderá ser acionado pelo Hospital em caso de necessidade.

## Dia da Internação

- No dia de sua internação eletiva, recomendamos que você chegue, no máximo, 2h de antecedência do agendado para realização do check-in de internação;
- Fique atento aos itens recomendados para trazer para sua internação: sandália de borracha, produto de higiene pessoal, roupa confortável, medicamentos de uso contínuo/controlados;
- Somente será permitido a presença do acompanhante no quarto, quando o paciente for devidamente instalado;
- O **Hospital Unimed Piracicaba** não se responsabiliza por objetos de valor, dinheiro ou quaisquer pertences dos pacientes ou acompanhantes.



## Proibições

### É ESTRITAMENTE PROIBIDO:

- Fumar nas dependências Hospital;
- Entrar com alimentos, bebidas, flores ou balões;
- Deitar-se ou sentar-se junto ao paciente no leito;
- Circular em outros quartos ou setores;
- Realizar filmagens ou fotografias;
- Entrada com enxoval particular, toda exceção será tratada de forma individual no setor de Atendimento ao Cliente.



## Acompanhantes e visitantes



- Tem direito ao acompanhante, menores de 18 e maiores de 60, pacientes incapazes, interditados e portadores de deficiência;
- O paciente poderá receber visita dentro do horário das 10h às 21h, conforme regras do Hospital;
- Blocos de Internação – paciente em isolamento poderá receber visita das 10h às 21h. É permitido apenas 1 visitante;

- Os horários de visitas podem atrasar devidos à intercorrências;
- Não é permitida a entrada da visita de menores;
- As trocas de acompanhantes ocorrerão às 7h, 13h e 19h;
- Se houver o desejo para restrição de visita, procurar pelo serviço de Atendimento ao Cliente;
- Recomendamos o uso de sapatos fechados, nas dependências do Hospital;
- Estar sempre atento ao paciente (não distrair-se);
- Recomenda-se não sentar-se na mesma cama do paciente,
- Não utilizar o banheiro do quarto;
- Realizar sempre a lavagem das mãos, antes de entrar e de sair do quarto (utilize a pia no hall de entrada);
- Usar máscara dentro do ambiente hospitalar, se julgar necessário;
- Utilizar o dispenser de álcool em gel para higienização das mãos;
- Seguir orientações de enfermagem em relação ao isolamento.

## Horários de visita

### BLOCOS DE INTERNAÇÃO

- 10h às 21h, diariamente.
- Apartamentos: até 02 pessoas, simultaneamente.
- Coletivos: limite de um visitante, sendo um por vez.
- Troca de Acompanhante: 7h, 13h, 19h
- (Para gestantes, menores de 18 anos e maiores de 60 anos.)

### BLOCOS DE INTERNAÇÃO – PACIENTE EM ISOLAMENTO

- 10h às 21h
- É permitido apenas 1 visitante

### MATERNIDADE

- 10h às 21h, somente adultos.
- Sugestão de enxoval que deve ser levado no dia do parto – clique aqui

### VISITA INFANTIL

- 13h as 21h – visitas autorizadas somente para Pai ou mãe com duração máxima de 30min, desde que acompanhadas de um responsável, mediante revezamento a partir de 2 crianças.
- Para pacientes em Isolamento, na UTI, em cuidados paliativos ou terminalidade e demais graus de parentesco internado, a solicitação deverá ser feita através do paciente / acompanhante para equipe do Atendimento ao Cliente, acionando a Psicologia, para possível agendamento da visita.

### UTI ADULTO

- 15h30 às 16h00
- É permitida a entrada de até 2 visitantes simultaneamente;
- O revezamento de familiares somente será permitido com autorização médica.
- O horário de visitas pode sofrer alterações inesperadas em decorrência da evolução dos pacientes ou de medidas emergenciais.
- Somente serão permitidas visitas na UTI para maiores de 18 anos.



## UTI CARDIOLÓGICA

- Das 15h30 às 16h30
- É permitida a entrada somente de 1 visitante por leito ;
- O revezamento de familiares somente será permitido com autorização médica.
- O horário de visitas pode sofrer alterações inesperadas em decorrência da evolução dos pacientes ou de medidas emergenciais.
- Somente serão permitidas visitas na UTI para maiores de 18 anos.

## UTI NEONATAL E UCI

- Para acompanhar diariamente o tratamento do bebê na UTI durante a internação, a unidade trabalha com horários e regras, sendo as visitas organizadas da seguinte maneira:
- Mãe/Pai: liberada a permanência da mãe ou do pai (ou o responsável legal), em tempo integral (24h), desde que não haja intercorrência.
- 20h às 21h é liberada a visita da mãe ou do pai, além do acompanhante que permanece em tempo integral. Pais e Avós: 15h às 16h
- Outros parentes são liberados mediante autorização por escrito dos pais, entregue com 24h de antecedência.
- Neste período, são permitidos 02 visitantes simultaneamente dentro da UTI. Caso haja mais de 02 pessoas para visitar o bebê, será realizado revezamento de visitas.
- Crianças menores de 12 anos, a visita será solicitada à equipe de psicologia e agendada em horário específico, de acordo com a disponibilidade da psicóloga e condições clínicas do bebê.

## UTI PEDIÁTRICA

- Para acompanhar diariamente o tratamento da criança durante a internação, a unidade trabalha com horários e regras, sendo as visitas organizadas da seguinte maneira: Mãe/Pai: liberada a permanência da mãe ou do pai (ou o responsável legal), em tempo integral (24h), desde que não haja intercorrência.
- Das 15h às 16h, somente adultos.
- Das 19h às 20h, é liberada a visita da mãe ou do pai, além do acompanhante que permanece em tempo integral.
- \*Troca de acompanhante: 7h, 15h, 19h

## Hospitalidade

- Concierge hospitalar
- Pedagoga hospitalar
- Agendamento visita à Maternidade
- Brinquedoteca
- Achados e perdidos
- Acesso à Internet
- TV por Assinatura

## Voluntariado

- Capelanias Religiosas
- Lúdico
- Projeto Cão Panheiro

## Orientações

- É proibida a entrada de enxoval particular nas unidades de internação do Hospital Unimed;
- Para a comodidade e auxílio do paciente, o Núcleo de Experiência do Paciente realiza visitas diárias nos quartos.

**Para mais informações, entre em contato com a Hospitalidade através do e-mail: [hospitalidade@unimedpiracicaba.com.br](mailto:hospitalidade@unimedpiracicaba.com.br) .**  
**A regra de visita pode ser alterada em qualquer momento.**

## Solicita Fácil

### PARA SOLICITAÇÕES DE:

- Cobertor;
- Lençol;
- Toalha;
- Travesseiro;
- Controle remoto;
- Limpeza e higiene; e
- Contato com o Atendimento ao Cliente.

**Utilize o QR Code, localizado na régua de gases, em cima da cabeceira da cama.**



## Brigada de Incêndio

O **Hospital Unimed Piracicaba** conta com brigadistas treinados, anualmente, com o objetivo de prevenir princípios de incêndio.

A edificação do complexo hospitalar está dotada dos seguintes sistema de segurança contra incêndio:

- Extintores de incêndio;
- Hidrantes;
- Iluminação de Emergência;
- Alarme de Incêndio;
- Detecção Automática de Fumaça/Calor;
- Escadas de Emergência Pressurizadas.



Em caso de sinistro (incêndio), NÃO utilizar os elevadores e, SIM, as escadas de emergência pressurizadas.

O **Hospital Unimed Piracicaba** possui ramal de emergência interno, que pode ser acionado pelo **7484**.

O **Hospital Unimed Piracicaba** conta também com placas de saída de emergência, que possuem indicação de rota de fuga, de acordo com o sentido do beneficiário (direita e/ou esquerda), conforme exemplos abaixo:



### EM CASO DE EMERGÊNCIA:

**Ligue 193 – Corpo de Bombeiros**

**Ligue 190 – Polícia Militar**

## Pagadoria

**DIFERENÇA DE ACOMODAÇÃO:** o cliente deverá contatar o setor de Pagadoria, por meio do telefone (19) 3436-8300 ou pessoalmente, para obter informações sobre valores da parte do hospital e honorários médicos. A acomodação superior será oferecida de acordo com a disponibilidade do Hospital. Desta maneira não é realizado reserva do apartamento.

### VENDA DE REFEIÇÃO PARA

**ACOMPANHANTE:** o Hospital Unimed fornece as três principais refeições para o acompanhante, conforme preconizado em estatuto do idoso e da criança. Caso o paciente internado não se enquadre no estatuto, poderá adquirir as refeições por meio do setor de Pagadoria e/ou junto ao setor de Atendimento ao Cliente.



## Experiência do Paciente



### QR PESQUISA

O que importa para nós é cuidar de você. Por isso, queremos ouvir sua opinião sobre a experiência vivenciada no Hospital Unimed.

Participe acessando o **QR Code** ou preenchendo o formulário físico disponível nos postos de enfermagem.



## Conciliação Medicamentosa

O paciente, no momento da internação, deve relatar ao médico, enfermeiro ou farmacêutico, os seus medicamentos de uso domiciliar. Isto pode ser feito, portando os medicamentos em suas embalagens originais, dentro do prazo de validade (proibido o armazenamento em porta comprimido durante a internação) e apresentando, preferencialmente, a(s) receita(s) do médico assistente ou uma lista com os nomes dos medicamentos.

Além de relatar as medicações de uso contínuo, é importante fornecê-las à enfermeira, que irá guardá-las em lo-



cal seguro para que somente sejam administradas após avaliação da necessidade de sua inclusão na prescrição hospitalar.

Por questões de segurança, só é permitido o uso de medicamentos de uso contínuo (do próprio paciente) durante a internação, se o médico, previamente, deixar prescrito em prontuário eletrônico.

Vale lembrar que a autoadministração de medicamentos durante internação pode causar eventos adversos, visto que pode ocorrer a administração do mesmo fármaco pela enfermagem e levar a um dano ao paciente. Desta forma, a participação de cada um neste processo – família, pacientes e profissionais da saúde – contribui para a eficácia e segurança no tratamento do paciente e a garantia de uma assistência de qualidade.

## Infecção Hospitalar e Isolamento

O Controle de Infecção Hospitalar tem um papel fundamental dentro de nossa Instituição, prevenindo e combatendo infecções por meio de campanhas de lavagem das mãos, protocolos institucionais e ligações pós-operatórias, sendo também disponibilizado o canal de contato em casos de dúvidas, relacionadas à infecções.

Para os pacientes que se encontram em isolamento, seja ele por crescimento de alguma bactéria ou protetor (pacientes oncológicos), o fluxo de visitas não é o mesmo liberado para as demais internações. Os critérios de restrições deverão ser consultados junto ao setor da Hospitalidade, na Recepção principal do Hospital.

### Lavagem das Mãos



## Cuidados Pós Cirurgia

### SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (SCIH)

Auxiliamos você nos cuidados após a sua cirurgia.

Se apresentar algum dos sinais abaixo, no período de até 90 dias após o procedimento, entre em contato com nosso serviço.

#### Sinais de infecção:

- Vermelhidão na ferida operatória;
- Dor local;
- Saída de secreção;
- Febre;
- Abertura de pontos local.

#### CONTATE O SCIH

☎ 19 3436-8370

Das 6h30 às 12h30  
(de segunda a sexta-feira)



## Segurança do Paciente

O Hospital Unimed possui um setor que se preocupa, exclusivamente, com os processos assistenciais prestados ao paciente, analisando riscos, melhorando processos, educando continuamente e garantindo que cada procedimento seja realizado sob todas as recomendações, diretrizes e protocolos instituídos pelo Hospital e Ministério da Saúde.

Os canais de comunicação para acionamento ao Núcleo de Segurança do Paciente são: Atendimento ao Cliente e o Núcleo de experiência do paciente.

## Risco de quedas

Evento não intencional que resulta no deslocamento do paciente para o chão ou para um nível mais baixo em relação a sua posição inicial.

#### Medidas preventivas

- Antes de levantar ou ir ao banheiro acione a campainha para chamar a enfermagem, que lhe auxiliará;
- Manter as grades da cama elevadas;
- Usar sapato fechado, evitando chinelos que são escorregadios;
- Deixar uma luz no quarto acesa, para iluminar o local;
- Não usar roupas longas que podem enroscar e proporcionar uma queda;

- Manter itens como controle, telefone e campainha ao alcance do paciente;
- O ambiente deve estar com as áreas de circulação livre, evite fios e objetos no chão;
- As camas e as cadeiras devem sempre estar com as rodas travadas;
- O transporte deve seguir as orientações: atenção nas grades, rodas e cintos de segurança;
- Alguns pacientes deverão ser restritos no leito, para sua segurança.

#### No caso de queda você deverá:

- Chamar por ajuda, imediatamente;
- Será necessário uma avaliação médica, dependendo da queda;
- Conte-nos o que aconteceu caso você caia e ninguém fique sabendo, pode ser uma consequência da medicação, da própria doença que origina a internação, problema novo ou outro problema antes latente (oculto);
- Chame a equipe da enfermagem sempre que precisar;
- Se perceber que está tendo tontura, sonolência, comunique seu médico.

### ORIENTAÇÃO PARA MINIMIZAR QUEDAS AOS PEQUENINOS

- Não deixe brinquedos pelo caminho de passagem da criança;
- Acompanhe a criança ao banheiro sempre que necessário;
- Sempre esteja presente no momento do banho;
- Utilizar roupas e sapatos adequados, com solados de borracha;
- Evitar chinelos de tiras largas;
- Evite dormir no sofá pois não tem grade;
- Sempre utilizar cinto de segurança no carro;
- Mantenha as rodas das cadeiras de rodas travadas e ou camas com rodas travadas;
- Para utilizar o bebê conforto: verifique se o cinto de segurança está travado;
- Não coloque o bebê conforto sobre o sofá;
- Manter vigilância constante das crianças e bebês no berço, as grades sempre elevadas.

## Alta a pedido e Recusa de Tratamento

É direito do paciente, ou seu responsável legal, realizar sua alta a pedido. Neste será assinado junto à enfermagem o termo respectivo. Da mesma maneira, em caso de recusa de tratamento (casos em que o paciente ou seu responsável legal, de-sejar negar algum procedimento).



## Alimentação

- O hospital oferece refeições, integralmente, orientadas pelas nutricionistas responsáveis e preparadas com a maior higiene e segurança, além de produtos de qualidade, sempre observando a prescrição do médico assistente do paciente;
- São oferecidas cinco refeições ao paciente, sendo: desjejum, almoço, chá da tarde, jantar e chá da noite;
- Ao acompanhante de paciente com idade menor de 18 e acima de 60 anos ou portador de necessidades especiais, são oferecidas as três principais refeições: desjejum, almoço e jantar;
- Caso o acompanhante não tenha direito à refeição mas queira recebê-la, é possível atendê-lo. Há opção do vale-refeição, que pode ser adquirido no setor da Pagadoria, no piso Tulipa (1º andar), do Hospital Unimed Piracicaba;
- Alimentos não consumidos serão descartados após 40 minutos da oferta;
- Orientamos a procurar pelo enfermeiro (a) para consultar quanto à dieta prescrita pelo médico. Já as preferências e/ou aversões alimentares, poderão ser alinhadas com a nutricionista, durante a visita nutricional.



## Internet

Rede Visitantes

Senha:

# Maternidade Unimed Piracicaba

## (MATERNO-INFANTIL)

Permanência prevista de internação de dois dias

### Antes do parto:

- Atendimento cordial, com apresentação da equipe;
- Preparação para o parto com coleta de informações, verificação de sinais vitais e ausculta do batimento cardíaco do bebê;
- Permanência do acompanhante durante a evolução do trabalho de parto.



### No parto:

- Admissão na sala de parto, com apresentação da equipe desse local;
- Equipe multidisciplinar (médico GO, pediatra, anestesista, enfermagem), garantindo segurança na assistência;
- Permanência do acompanhante durante o parto, no Centro Obstétrico;
- Recepção do bebê por pediatra e berçarista;
- Contato pele a pele e amamentação do bebê, na 1ª hora de vida;
- Permanência do bebê junto à mãe, na recuperação da anestesia no CO;
- Encaminhamento da mãe e bebê, juntos, para a maternidade onde permanecerão em alojamento conjunto.

### Pós-parto:

- Acomodação no leito e repouso por seis horas, pós-anestesia;
- Após seis horas, liberação da dieta e acompanhamento da enfermagem no banho;
- Banho do bebê após 24 horas de vida;
- Vacinas BCG e Hep B, no dia seguinte ao nascimento;
- Teste da linguinha e orelhinha, no dia seguinte ao nascimento, à noite, realizado pela fonoaudióloga;
- Testa do olhinho, no dia seguinte ao nascimento, realizado pela pediatra;
- Teste do coraçãozinho, no dia seguinte ao nascimento, à noite, realizado pela enfermagem;
- Teste do pezinho, após 48 horas e 30 minutos de vida do bebê (a complementação dos exames podem ser adquiridos no site do laboratório Jô Clemente, após 7 dias da coleta – equipe orientará).

### Parto Humanizado:

- Acompanhamento de equipe capacitada;
- Sala de parto, com estrutura para oferta de medidas de conforto não farmacológico (cavalinho, fita, barra, bola, banheira, chuveiro);
- Analgesia;
- Contato pele a pele e amamentação na primeira hora de vida;
- Permanência do acompanhante.

### **Doula:**

Liberação mediante autorização do atendimento ao cliente.

### **Exames:**

Disponemos de exames necessários para garantir a segurança da mãe e bebê, com ultrassom, cardiotocografia, ausculta intermitente do batimento cardíaco do bebê, entre outros exames laboratoriais e de imagem.

### **Admissão na UTI Neo:**

Se houver necessidade de internação na UTI Neo, os pais serão orientados sobre a rotina desse local.

Bebês prematuros extremos são recepcionados, em sala de parto, por equipe multidisciplinar da UTI Neo (médico neonatologista, enfermeiro, fisioterapeuta e berçarista), com os equipamentos necessários para garantir uma assistência adequada, o bebê desse perfil já é acoplado em ventilação não invasiva desde a sala de parto, favorecendo para melhor evolução.

### **Acompanhante Maternidade:**



Está autorizado acompanhantes em período integral (com direito a troca) para acomodações coletivas, sem direito à visitas, devido à Covid-19. Pacientes que estão sem acompanhante poderão receber duas visitas, das 19h às 20h. Para a acomodação Apartamento está liberado um acompanhante, com direito a troca, sem direito de visita.

Toda vez que a assistência for realizar algum tipo de procedimento com paciente, o acompanhante deverá aguardar fora do quarto.

### **Maternidade: com relação ao recém-nascido:**

Providenciar o registro do recém-nascido e providenciar uma cópia para o setor de Atendimento ao Cliente realizar a atualização cadastral.

O recém-nascido terá direito ao convênio da mãe ou pai por 30 dias, sem carência. Caso o convênio não seja feito neste prazo, entrará em carência. Portanto, o recém-nascido deverá ser incluído no plano de saúde antes do término do prazo (30 dias). O código do novo convênio deverá ser entregue no setor de Atendimento ao Cliente para atualização cadastral.



Se o convênio for empresarial, levar a certidão de nascimento ao RH da empresa para inclusão do recém-nascido no plano de saúde.

Se o convênio for particular, procurar o setor de Vendas, na sede Comercial, localizada na Travessa Espanha, 361, Centro, e providenciar a adesão de um novo plano.

## Dentro do quarto (leito)

- Todo quarto possui: frigobar, TV, controle remoto, ar condicionado, dispensers de álcool gel;



- Para acionar a enfermagem, basta apertar o botão vermelho da campainha deixada ao lado da cama;
- A visita do médico assistente ocorre, comumente, todas as manhãs;
- O quarto do paciente é lacrado e liberado para uso após limpeza terminal, conforme diretriz legal;
- A higiene e limpeza do quarto ocorrerá de forma concorrente ou sempre que houver necessidade.

## Informações sobre o paciente internado



Informamos que não realizamos troca de informações sobre o paciente internado ao telefone. Preconizamos que acompanhantes realizem a atualização sobre o quadro clínico do paciente, como médico e enfermagem, de forma pessoal. Paciente sem acompanhantes receberão atualização diretamente do médico e enfermagem.



## Participação do Paciente

O paciente e/ou familiar tem um papel fundamental no envolvimento e participação dos cuidados assistenciais, durante a internação, para sua continuidade extra-hospitalar e êxito no tratamento.

## Tempo de desocupação de leito

Informamos que, após prescrição de alta hospitalar pelo médico, o beneficiário deve desocupar o leito de internação em até 2 horas (tempo máximo).



## Resultado de Exames de Imagem

Informamos que o paciente pode ter acesso aos exames de imagem realizados no Hospital Unimed, por meio da plataforma de portal de exames.



## Brinquedoteca



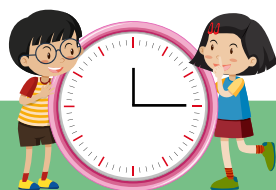
Contamos com uma Pedagoga, que atua na interação e abordagem dos pacientes e seus familiares, acolhendo, de forma lúdica, desenvolvendo atividades que auxiliam na recuperação do paciente infantil, amenizando o trauma e o tempo de internação.

Contamos com um cronograma de atividades diárias, de acordo com a faixa de idade, que ajudam em uma interação maior com o paciente e responsáveis.

**Ramal: 7421**

**Bloco Pediatria**  
– 2º andar

A Brinquedoteca do **Hospital Unimed Piracicaba** está de portas abertas e recebe a visita dos pacientes e responsáveis, que estão internados na Pediatria.



**Horário de funcionamento:**

**Segunda-feira: das 12h às 18h**

(período da manhã fechado para lavagem dos brinquedos)

**Terça à Quinta-feira: das 9h às 18h**

**Sexta-feira: das 9h às 17h**

**Sábado, Domingo e Feriado: das 10h às 17h**

(de acordo com a taxa de ocupação)

## Golpes

**ATENÇÃO:** informamos que a Unimed Piracicaba não solicita qualquer transação bancária ao telefone, em virtude do tratamento do paciente. Fiquei atento à possíveis golpes.



## Atendimento ao Cliente



Durante sua passagem pelo Hospital Unimed Piracicaba, você, sua família e acompanhantes podem contar com o serviço de Atendimento ao Cliente. O objetivo do setor é, sobretudo, trabalhar para garantir a excelência na prestação de serviço, atuando junto à equipe assistencial pelo paciente, mediando situações e auxiliando nos processos de entendimento da saúde do paciente. Você pode entrar em contato com o 9 e solicitar nossa presença ou, se preferir, nossa sala, no piso Tulipa.

O setor atua no hospital 24 horas por dia, sendo composta por gerência, coordenação e analista de atendimento.

## Orientação Pós Alta

- Atenção com as travas das cadeiras de roda e ou camas em casa;
- Deixar sempre uma luz acesa no quarto;
- Evitar chinelos de tiras largas, cuidado com tapetes e escadas;
- Evitar levantar de uma vez só. Faça isso passo a passo;
- As vezes um apoio de uma bengala é bem-vindo;
- Tenha barras de proteção no banheiro caso sinta tontura;
- Manter os ambientes sem fios e ou objetos na área de circulação.

Todo paciente deve estar corretamente informado sobre seu diagnóstico, prognósticos e riscos em cada etapa do seu tratamento.

## Qualidade



O departamento de Qualidade é primordial para garantir a segurança e os resultados dos nossos processos. Por meio de métodos e ferramentas de gestão, é possível analisar e proporcionar soluções às questões identificadas, que podem interferir no desempenho organizacional e assistencial.

Atuamos em sinergia, com uma equipe engajada na busca pela excelência e satisfação plena de nossos beneficiários, tendo como principais objetivos: priorizar o atendimento seguro e de qualidade, humanizar o atendimento e ambiente de trabalho, bem como manter e implementar novas certificações em busca de melhoria contínua.

O **Hospital Unimed Piracicaba** é acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação), com selo de qualidade máximo, nível 3 de Excelência. O reconhecimento comprova a cultura organizacional, a maturidade da gestão e os resultados da instituição, além do foco na segurança do paciente e na alta resolutividade médica.

Também é certificado com o selo ISO 9001:2015, que avalia a eficiência dos processos, padronização e qualidade dos serviços prestados pela instituição.

# Manual do CLIENTE

somos  
coop»

**Unimed**   
Piracicaba

   [unimedpiracicaba.com.br](http://unimedpiracicaba.com.br)

Data de expedição: 1ª Atualização – Jan/2026