



GUIA DO PACIENTE

Unidades de Pronto Atendimento



SEJA BEM-VINDO!

Este guia foi desenvolvido especialmente para orientá-lo durante a permanência no PRONTO ATENDIMENTO.

A leitura deste material é muito importante. Persistindo alguma dúvida, não hesite em procurar um de nossos colaboradores.

ÍNDICE

- 04** Pronto Atendimento
- 05** Procedimentos de Atendimento
- 07** Tratamento
- 09** Informações para os Clientes
- 13** Serviços disponíveis
- 14** Recomendações



Nossa equipe é formada por profissionais altamente qualificados para atendimento 24h nas especialidades de Pediatria e Clínica Médica, bem como atendimento de urgências ortopédicas (horário sob consulta nas unidades).

Contamos ainda com um serviço de Diagnóstico por Imagem para realização de exames de Tomografia Computadorizada, Ecografia e Ultrassonografia, para complementação do

atendimento de urgência e emergência dos nossos clientes.

Nosso objetivo é proporcionar atendimento personalizado, primando pela excelência na qualidade da prestação de serviços em saúde.

Atenciosamente,

Dr. Celso Barros
Presidente Unimed Rio

1.1 – Recepção

A recepção é a responsável pelo acolhimento dos pacientes. Os clientes Unimed e de outras operadoras de saúde devem ter em mãos documento original com foto e carteira do plano de saúde. As informações contidas nesses documentos agilizam o processo de atendimento.



Você receberá no início do atendimento uma pulseira de identificação e para sua segurança, deve mantê-la durante todo o tempo de permanência no Pronto Atendimento. Esta pulseira contém a sua data de nascimento, seu nome completo e um código de barras. É de extrema importância que a veracidade desses dados seja conferida antes da colocação da pulseira pela equipe de recepção. Como medida extra de segurança, perguntamos seu nome completo e data de nascimento para confirmação de seus dados antes de cada procedimento.

OS ATENDIMENTOS CLÍNICOS SÃO REALIZADOS POR CRITÉRIOS DE GRAVIDADE APÓS A TRIAGEM. OS ATENDIMENTOS PEDIÁTRICO E ORTOPÉDICO SÃO REALIZADOS POR ORDEM DE CHEGADA, EXCETO NOS CASOS AVALIADOS PELA EQUIPE DE SAÚDE COMO PRIORITÁRIOS.

Constitui crime a exigência de cheque-caução, de nota promissória ou de qualquer garantia, bem como do preenchimento prévio de formulários administrativos, como condição para o atendimento médico-hospitalar emergencial, conforme Lei Federal 12.653, de 28 de maio de 2012.



1.2 - Triagem

Os pacientes admitidos para atendimento de Clínica Médica são avaliados inicialmente por uma equipe de triagem, composta por enfermeiros, para priorizar o atendimento aos pacientes cuja condição clínica demande maior urgência.

A triagem é um procedimento utilizado para classificação do risco dos pacientes, baseado em uma escala que estratifica os casos em 3 níveis de alerta, a saber:

VERMELHO: **Emergência médica**

Quadro grave, de aparecimento ou agravamento súbito ou imprevisto, que necessita de solução imediata, a fim de se evitar mal irreversível ou morte.

AMARELO: **Urgência médica**

Quadro Grave, de aparecimento ou agravamento rápido, que necessite de tratamento em curto prazo.

VERDE: **Pronto Atendimento**

2 – Tratamento

2.1 - Médico

Os profissionais médicos são aqueles que fazem parte do corpo clínico do Pronto Atendimento e estão à disposição 24h para atendê-los.

São responsáveis por manter o paciente ou acompanhante responsável informado sobre o tratamento proposto e seus resultados.



2.2 – Enfermagem

Durante o atendimento, os pacientes recebem os cuidados de uma equipe constantemente treinada e pronta para atender a todas as suas necessidades.



2.3 – Exames

Os pacientes têm direito a receber os resultados dos exames realizados no Pronto Atendimento. Para isso, consulte a recepção e informe-se a respeito dos prazos estabelecidos pelas unidades.

EXAMES TRAZIDOS PELO CLIENTE NÃO SÃO DE RESPONSABILIDADE DO PRONTO ATENDIMENTO.

2.4 – Apoio ao Cliente

Com o propósito de atender e orientar pacientes e acompanhantes que assim solicitarem, o Pronto Atendimento disponibiliza um serviço de Apoio ao Cliente com o objetivo de suprir as demandas geradas ou direcioná-las à solução apropriada. Caso haja necessidade de utilizar esse serviço, solicite informações à líder de recepção.



3.1 – Acompanhantes

Todas as pessoas que circulam no Pronto Atendimento devem estar devidamente identificadas. Os acompanhantes devem identificar-se na Recepção Principal e portar, em local visível, a etiqueta adesiva de identificação fornecida pela equipe de recepção. Médicos visitantes devem dirigir-se à recepção para identificação própria, em especial para acesso a áreas restritas do Pronto Atendimento.

Por motivos de segurança e controle de infecção, restringimos o número de acompanhantes de acordo com o setor em atendimento:

Consultórios Médicos:

É permitida a presença de 1 acompanhante.

Observação Adulto (área restrita): É permitida a presença de 1 acompanhante.

Observação Pediátrica (área restrita): É permitida a presença de 1 acompanhante.

Poltronas para Medicação:
Não é permitido acompanhante.

Setor de Exames:
É permitida a presença de 1 um acompanhante.

Independentemente da acomodação, menores de 18 anos e maiores de 60 anos possuem o direito da presença de um acompanhante assegurado por lei (Resolução 41/ 95 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e Lei 2828/97 do IdosoLei nº 10.741/03 – Estatuto do Idoso).

"O ACOMPANHANTE DEVE SER MAIOR DE IDADE (ACIMA DE 18 ANOS)".

O excesso de acompanhantes pode perturbar a realização de procedimentos médicos e de enfermagem, com prejuízo para a recuperação do paciente. Portanto, respeite a solicitação da equipe assistencial.

De acordo com as normas de prevenção de infecção hospitalar, recomenda-se ao acompanhante não sentar ou deitar no leito ou poltrona do paciente.



3.2 – Pertences Pessoais

O Pronto Atendimento não se responsabiliza por pertences deixados na unidade. Orientamos que os objetos pessoais do paciente sejam entregues a familiares ou acompanhantes, caso possível.

Os pertences encontrados no Pronto Atendimento permanecerão na Unidade por 30 (trinta) dias. Após esse período, poderá ser providenciada a doação dos itens. No caso de documentos pessoais, após o período de 30 (trinta) dias, serão os mesmos encaminhados ao Setor de Achados e Perdidos dos Correios.



3.3 - Assistência Religiosa

O Pronto Atendimento permite a visita de um conselheiro religioso. É importante solicitar autorização da equipe de enfermagem, para não interferir no cuidado do paciente.

3.4 - Alimentação

Para os pacientes em observação, a alimentação será servida, se necessário, somente após a liberação e prescrição do médico. Alimentos trazidos de fora não são permitidos, para segurança do paciente. Acompanhantes não podem alimentar-se nas dependências da unidade. Casos excepcionais de acompanhantes de pacientes pediátricos deverão ser tratados com a equipe médica.

3.5 - Transferências

Quando necessária, a transferência para internação hospitalar será gerenciada pelo setor de Recepção. Não é de responsabilidade da equipe do Pronto Atendimento a viabilização de vagas para internação hospitalar. A operadora de saúde disponibilizará rede assistencial hospitalar, estruturada de acordo com os direitos contratuais do cliente, para a continuidade do tratamento médico.

Nos casos de transferência, a equipe médica fará um relatório/sumário de transferência descrevendo o quadro clínico e os exames realizados durante a permanência do cliente no Pronto Atendimento, o qual será encaminhado ao hospital de destino pela equipe responsável pela remoção.

Em caso de dúvidas quanto aos procedimentos de internação no hospital de destino, dirija-se ao responsável pelo setor de internação da instituição.

O paciente e/ou seu responsável devem estar cientes das cobranças relativas ao atendimento particular e das limitações de cobertura do Plano de Saúde.

3.6 – Alta Médica

Após a conclusão do atendimento médico na sala de observação Adulto ou Pediátrica, o paciente receberá um Sumário de Alta contendo o resumo do seu atendimento na unidade.

PARA OS PACIENTES COM ATENDIMENTO PARTICULAR, O FECHAMENTO DA CONTA SERÁ FEITO NO SETOR DE FATURAMENTO.





3.7 - Consentimento Informado

Para alguns procedimentos e/ou exames, é necessária a autorização mediante a assinatura do Termo de Consentimento Informado pelo paciente ou responsável.

O PACIENTE OU SEU RESPONSÁVEL **DEVE LER ATENTAMENTE O TERMO DE CONSENTIMENTO E CERTIFICAR-SE DE TÊ-LO COMPREENDIDO ANTES DE ASSINÁ-LO.**

Nossa equipe está à disposição para melhor esclarecê-lo, caso tenha alguma dúvida.



3.8 - Prontuário Médico

Você tem o direito à cópia de seu prontuário. Caso necessite, solicite à Recepção Principal, mediante a assinatura no Termo de Requerimento de Cópia de Prontuário. A entrega é feita em 3 dias úteis a partir da solicitação.

4 – Serviços disponíveis

4.1 – Fale Conosco

Sua opinião é indispensável para a melhoria da qualidade do nosso atendimento. Para isso, solicitamos o preenchimento do Registro de Opinião que se encontra disponível nas recepções. Caso julgue necessário, procure uma de nossas recepções para contato direto com nossos coordenadores.

4.2 – Estacionamento

Para seu maior conforto, em algumas unidades disponibilizamos estacionamento terceirizado, com manobrista no local. Entre em contato com a nossa líder de recepção para maiores esclarecimentos.



5 – Orientações Gerais

- Para o bem-estar de todos os pacientes, solicitamos falar sempre em voz baixa.
- De acordo com previsto no artigo 2º da Lei nº 9.294/96, com a redação dada pela Lei nº 12.546/2011, É PROIBIDO FUMAR nas dependências da unidade.
- Não é permitido consumir bebidas alcoólicas nas dependências do Pronto Atendimento.
- Caso o paciente esteja em isolamento, procure as equipes médica ou de enfermagem para esclarecimentos e siga as orientações apropriadamente.
- Crianças de até 12 anos incompletos devem estar sempre acompanhadas de seu responsável.
- O uso de celulares não é permitido durante as consultas e atendimento.



A UNIDADE NÃO FORNECE:

- Atestados Médicos NÃO RELACIONADOS ao atendimento;
- Transcrição de solicitação de Exames;
- Avaliação para Risco Cirúrgico;
- Atendimento Obstétrico;
- Receitas de medicamentos controlados de uso contínuo, cuja indicação não tenha sido realizada por um de nossos médicos durante o atendimento em uma de nossas Unidades.
- Exames eletivos laboratoriais ou de imagem



Sua confiança e um atendimento de excelência são a base do nosso sucesso.

**E LEMBRE-SE SEMPRE:
PARA NÓS, É
UM PRIVILÉGIO
CUIDAR DE VOCÊ.**





www.unimedrio.com.br

