

Manual do paciente e acompanhante

HOSPITAL UNIMED BIRIGUI



Unimed 
Birigui

Índice

1| INTERNAÇÃO

Procedimentos de Internação	04
Acompanhantes	05
Regras para Acompanhantes	06
Refeições Pacientes e Acompa- nhantes	07
Visitas/Visitas UTI	08

2| MATERNIDADE

Maternidade	12
Amamentação	13

3| CIRURGICAS

Centro Cirúrgico/Obstétrico	15
Hotelaria Hospitalar	16
Limpeza dos Quartos	17
Mudanças de Acomodação	17

4| INFORMAÇÕES ÚTEIS

Cobertura de Plano	19
Identificação de paciente	19
Acesso	19
Declaração de comparecimento	19
Uso do telefone	19
Fraudes	20
Orientações para conexão à Rede de Internet	21

5| ORIENTAÇÕES GERAIS

Orientações Gerais	24
Direito acompanhantes Pronto Atendimento	25

6| CONTROLE DE INFECÇÃO

Controle de Infecção Hospitalar	27
---------------------------------	----

7| SEGURANÇA DO PACIENTE

Segurança do Paciente	29
Identificação do Paciente	29
Cateteres e Sondas	29
Medicamentos e Alergias	29
Quedas	30
Lesão por pressão	30

8| APOIO AO PACIENTE

Psicologia Hospitalar	32
Serviço Social	32
Fisioterapia	32
Visita Religiosa	32
Ouvidoria	33
Canais de Entrada	33

Bem-vindo ao Hospital Unimed Birigui

Este manual contém informações importantes para sua segurança e bem-estar durante todo o período de internação.



Internações

Para internações de urgência e eletivas é necessário apresentar os seguintes documentos:

- Documento de identificação com foto;
- Cartão do plano de saúde;
- Autorização de internação hospitalar (internações eletivas);
- Pedido médico de internação;
- Exames, quando solicitados previamente pelo médico;
- Avaliação pré-anestésica em cirurgias eletivas;
- Gestantes: trazer o cartão do pré-natal.

Para assegurar a realização da sua internação é fundamental que todos os documentos solicitados sejam apresentados. Recomendamos trazer apenas o necessário para o seu uso diário e, ao receber alta, por favor, verifique a entrega dos exames e receituários.



No dia do procedimento e/ou internação, leve para o hospital os nomes dos medicamentos utilizados em casa e itens de higiene pessoal (exemplo: fraldas descartáveis).

Acompanhantes



É imprescindível a apresentação na portaria, de documento de identificação com foto.

- Pacientes com mais de 60 anos, menores de 18 anos, gestantes, pessoas com deficiência (PCD) e mulheres, devem estar acompanhados durante todo o período de internação, em casos de internação em UTI e Centro Cirúrgico, os acompanhantes deverão ser profissionais de saúde;
- O acompanhante deve estar com a etiqueta de identificação durante toda a permanência no Hospital, ao sair deverá entregar na Recepção para que seja dado baixa no sistema. É obrigatório a apresentação do documento para adentrar no Hospital e manter os dados cadastrais atualizados;
- É proibido fumar nas dependências do Hospital conforme Lei do Estado de São Paulo 13.541/2009;
- Internação de Recém-Nascido (até 28 dias) é permitido a presença da genitora e um acompanhante;
- A Recepção Hospitalar ou Recepção do Pronto Atendimento (PA) deverá entregar o impresso do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e a paramentação aos acompanhantes e visitantes de pacientes em isolamento e orientar que, em caso de dúvidas, procurar o enfermeiro da unidade ou Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, em horário de funcionamento;

- Os acompanhantes não podem utilizar os leitos que estiverem vazios, acompanhantes e visitantes devem utilizar o banheiro externo;
- O descumprimento das regras, em caso de isolamento e, não uso da paramentação será avaliado pelo Serviço de Controle de Infecção Hospitalar do Hospital Unimed Birigui;
- A Recepção Hospitalar ou Recepção do Pronto Atendimento (PA) deve orientar o paciente e o acompanhante, no momento da internação, em relação a aquisição de refeições, horários para solicitações e valores;
- O acompanhante deve ter idade mínima de 18 anos completos;
- Evite sapatos abertos, sandálias rasteiras, chinelos, regatas, bermudas, shorts e saias curtas;
- Em quartos coletivos, quando pacientes forem examinados, ajude a garantir a privacidade, retirando-se do quarto. Retorne após autorização da equipe;
- Lave as mãos antes e depois do contato com o paciente. A higienização deve ser feita com água e sabão líquido ou com álcool gel;
- Siga as recomendações especificadas na porta de entrada do quarto e solicite orientações da equipe de enfermagem.

Regras para Acompanhantes

TROCAS: Serão permitidas 03 (três) trocas de acompanhantes: das 06h até às 20h;

- **06h até às 7h** – troca de acompanhante deve ser realizada no Pronto Atendimento, após este horário deverá ser realizada na Recepção Hospitalar;
- Acompanhantes com idade mínima de 18 anos, de preferência menor que 60 anos.

Refeições: Pacientes e Acompanhantes

- A alimentação dos pacientes internados segue a orientação e acompanhamento da Nutricionista responsável pelo Serviço de Nutrição e Dietética do Hospital Unimed Birigui.
- Os acompanhantes de pacientes com idade igual ou superior a 60 anos, menores de 18 anos, pessoas com deficiência (PCD) ou com Transtorno do Espectro Autista (TEA) têm direito às refeições oferecidas pelo hospital: café da manhã, almoço e jantar. No caso das gestantes, o direito à refeição é concedido apenas àquelas em trabalho de parto, parto ou puerpério. No caso de pacientes pediátricos que fazem uso de fórmulas lácteas ou nutricionais, é necessário informar no momento da internação. Caso utilizem alguma fórmula específica de uso habitual, recomenda-se que esta seja trazida de casa para continuidade do cuidado durante a internação.
- As refeições dos acompanhantes oferecidas ou adquiridas serão servidas no mesmo horário do paciente, no quarto e conforme o cardápio do Hospital.
- É proibida a entrada e o consumo de alimentos externos nas dependências do Hospital Unimed Birigui, incluindo os quartos, com o objetivo de garantir a segurança alimentar e o controle sanitário do ambiente hospitalar. Os acompanhantes devem consumir alimentos externos exclusivamente no refeitório do Hospital. O acesso será acompanhado por um colaborador da equipe de controle de acesso. Se houver necessidade de armazenar temporariamente o alimento, dirija-se à Recepção para solicitar uma etiqueta de identificação.

O Hospital disponibiliza as refeições diárias em horários organizados

DESJEJUM: 7h

ALMOÇO: 11h30

LANCHE DA TARDE: 15h

JANTAR: 17h20

CEIA: 20h



As refeições dos acompanhantes devem ser solicitadas nos seguintes horários:

DESJEJUM: 7h

ALMOÇO: 10h

LANCHE DA TARDE: 13h

JANTAR: 16h

CEIA: 18h

No momento da internação o paciente e acompanhante são orientados a respeito da aquisição das refeições e sobre o pagamento.

Após a entrega, as bandejas são recolhidas entre 50 minutos à 1 hora, com o objetivo de manter a ordem, a organização e a higiene dos quartos, proporcionando um ambiente confortável e seguro para todos.



RAMAL DO SERVIÇO DE NUTRIÇÃO: **7142**

Visitantes

- Visitantes devem estar com a etiqueta de identificação durante toda a permanência no Hospital, ao sair deverá entregar na Recepção para que seja dada baixa no sistema. É obrigatória a apresentação do documento para adentrar ao hospital e manter os dados cadastrais atualizados;
- Permitido a entrada de menores de idade, a partir de 12 anos, a entrada nas unidades Clínica e Cirúrgica, e 16 anos na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e devem estar acompanhados de um responsável, idoso que apresente alguma dificuldade ou pessoa com deficiência (PCD), deverá realizar a visita acompanhando, neste caso é necessário que o acompanhante aguarde na Recepção ou pode descer e subir com o visitante;
- Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), para dispor sobre o direito da criança e do adolescente de visita à mãe ou ao pai internados em instituição de saúde.

- Flores não podem ser deixadas no interior dos quartos, devem ser deixadas na Recepção do Hospital com etiqueta de identificação, conforme orientação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar. Familiares ou responsáveis devem levar embora;
- Visitas religiosas são permitidas, de preferência que seja realizada nos horários estabelecidos, conforme página 32 (Visita Religiosa);
- Em caso de exceções, solicitar ao Serviço Social Hospitalar (na ausência do profissional procurar pela Recepção do Hospital que poderá realizar contato com a Assistente Social, caso não consiga contato acionar o departamento de Psicologia). Fora do horário de visita estabelecido é necessário ligar na unidade e definir com o Enfermeiro a possibilidade da visita (ficar atento em quartos coletivos devido à privacidade dos pacientes), toda exceção deverá ser formalizada através de circular;
- A equipe de enfermagem deve orientar os visitantes sobre a importância da paramentação e higienização das mãos;
- A Recepção Hospitalar ou Recepção do Pronto Atendimento (PA) deverá entregar o impresso do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e a paramentação aos acompanhantes e visitantes de pacientes em isolamento e orientar que, em caso de dúvidas procurar o enfermeiro da unidade ou Serviço de Controle de Infecção Hospitalar em horário de funcionamento;
- Evite sapatos abertos, sandálias, rasteiras, chinelos, regatas, bermudas, shorts e saias curtas;
- Após a visita, devolva a etiqueta de identificação na portaria;
- Se estiver doente, evite fazer visitas.
- O banheiro do quarto é de uso exclusivo do paciente.



Fique atento, as informações sobre os horários de visita estão disponíveis na Recepção do Hospital

Visitantes UTI

- Ao entrar na UTI para a visita, é necessário desligar o aparelho celular e estar atento às informações médicas dos pacientes;
- É recomendado não utilizar adornos nas visitas da UTI;
- É importante estar tranquilo, para compreender as informações sobre o quadro clínico dos paciente e também para evitar erros de comunicação.

Horários de visitas

UNIDADE	HORÁRIO	ACESSO
1º Andar e 2º andar Internação Clínica e Cirúrgica ENFERMARIA	11h às 20h	01 visitante por vez
1º Andar e 2º andar Internação Clínica e Cirúrgica APARTAMENTO	11h às 20h	02 visitantes por vez
* Permitido a partir de 12 anos acompanhado pelo responsável		
3º Andar UTI - GERAL	11h	02 visitantes
Médico plantonista concede informações		
3º Andar UTI - GERAL	19h às 20h Visita social	04 visitantes sendo 2 por vez
* Permitido a partir de 16 anos acompanhado pelo responsável		



2. Maternidade



Maternidade

- A paciente tem direito a um acompanhante de sua livre escolha no pré-parto, parto e pós-parto;
- O Recém-Nascido (RN) deverá permanecer em alojamento conjunto durante toda internação;
- É permitido a entrada de um acompanhante no Centro Cirúrgico sendo de escolha da paciente;
- A paciente que optar por parto normal, tem direito a Doula, durante seu trabalho de pré-parto, parto e pós-parto imediato, até duas horas após o parto e tem direito a um acompanhante de sua escolha, conforme Lei Municipal nº 6.616, de 6 de setembro de 2018;
- O Recém-Nascido (RN) recebe o banho no dia seguinte do nascimento e, durante o primeiro banho, é muito importante a presença do responsável para receber orientações necessárias quanto aos primeiros cuidados, como o banho, limpeza do coto umbilical, entre outros;
- No momento da alta serão entregues a caderneta de saúde do Recém-Nascido (RN) com todos os dados do nascimento e a Declaração de Nascimento Vivo (DNV) para realização do registro de nascimento;
- O teste do pezinho é feito pelo SUS no posto de saúde mais próximo da residência ou particular, sendo de escolha dos responsáveis;
- O Recém-Nascido (RN) recebe visita da pediatra, fonoaudióloga, enfermeiro e técnicos de enfermagem no Hospital. São realizados teste do coração após 24h de vida pela enfermeira. Os testes da orelhinha e da lingüinha são realizados pela fonoaudióloga;
- A vacina da Hepatite B é aplicada no Recém-Nascido (RN) logo após o nascimento, dentro do Centro Cirúrgico. Sobre as demais vacinas, é necessário ouvir com atenção as orientações da equipe da saúde.

- O Recém-Nascido (RN) é avaliado pela pediatra, pela enfermeira e pela técnica de enfermagem ainda durante o período de internação. Após 24 horas de vida, é realizado o Teste do Coraçãozinho, procedimento feito pelo enfermeiro para triagem de cardiopatias congênitas.
- Os testes da Orelhinha e da Linguinha são de responsabilidade da fonoaudióloga, podendo ser realizados ainda no hospital, durante a internação, ou agendados para acompanhamento ambulatorial externo, conforme disponibilidade e protocolo da instituição.

Amamentação



O Hospital Unimed Birigui conta com profissionais capacitados para realizar as orientações quanto ao aleitamento materno, em caso de dúvidas, procure o enfermeiro.



3. Cirurgias



Cirurgias **(Centro Cirúrgico/Centro Obstétrico)**

- Antes de ser encaminhado ao Centro Cirúrgico, retire adornos e próteses dentárias;
- É importante que seu cabelo esteja seco, sem uso de gel ou outros produtos;
- Se atente ao jejum, orientado pelo seu médico e ao realizar a internação, comunique aos profissionais de saúde sobre o tempo de jejum;
- Os esmaltes e unhas postiças/unhas de gel, devem ser retirados, pois podem prejudicar a leitura da oxigenização no momento da cirurgia;
- Devido ao uso de bisturi e risco de queimaduras, orientamos a retirada de órteses estéticas, aplique de cabelo, cílios postiços e piercings;
- Caso possua alergia de medicamentos com corantes e/ou látex, comunique o enfermeiro;
- Informe seu médico e a equipe de enfermagem, caso seja portador de marcapasso, placas de metais ou problemas de saúde;
- Ao término da cirurgia, o paciente é encaminhado para sala de recuperação anestésica e após a liberação do anestesiológista é encaminhado ao quarto ou UTI;
- O Recém-Nascido deve estar identificado ao sair do Centro Cirúrgico.





No momento de alta hospitalar, o paciente deve conferir a entrega de seus exames, receituário e orientações.

Hotelaria Hospitalar

O serviço de Hotelaria Hospitalar procura oferecer uma estadia mais acolhedora ao paciente, proporcionando um ambiente com segurança e conforto.

O enxoval é destinado exclusivamente aos pacientes e são fornecidos os seguintes itens:

- Roupa de cama;
- Roupa de banho;
- Travesseiro;
- Cobertor;
- Camisola cirúrgica.



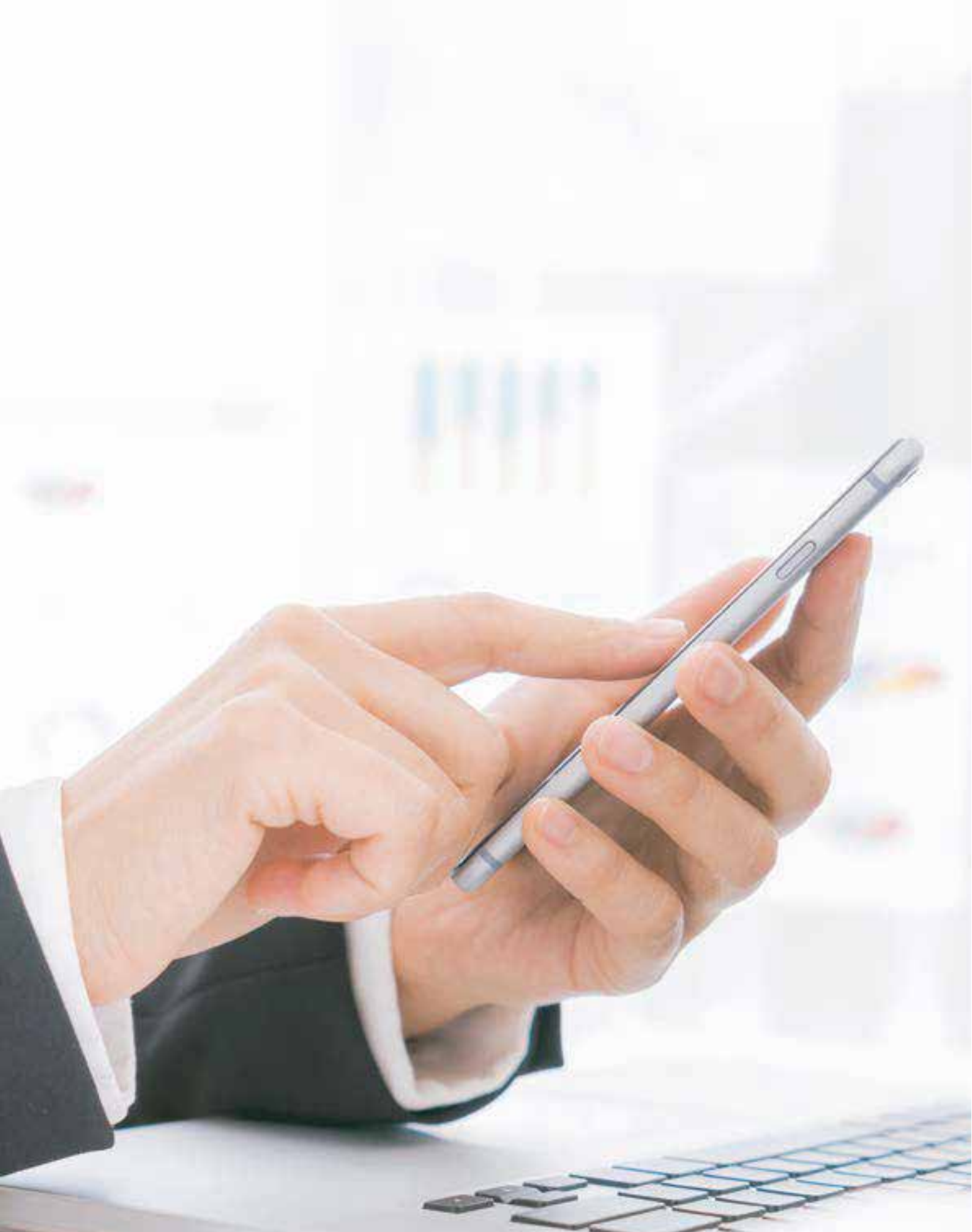
A troca do enxoval do paciente é de responsabilidade da equipe de enfermagem. Todo o enxoval do Hospital Unimed Birigui conta com dispositivo antifurto.

Limpeza dos quartos

A higienização de todos os quartos é realizada diariamente.

Mudança de Acomodação

A mudança do tipo de acomodação (quarto coletivo para apartamento), ocorrerá somente se houver disponibilidade de quarto e conforme o gerenciamento de leitos do Hospital. Lembre-se que todos os valores, incluindo honorários médicos e taxas, serão readequadas para o novo tipo de acomodação. Dúvidas, entre em contato com a Recepção Hospitalar, nos ramais **7022 e 7110**.



4. Informações Úteis



Cobertura de Plano

Lembre-se de conhecer as coberturas e limitações do seu plano de saúde antes da sua internação.

Identificação de paciente

Todo paciente internado recebe uma pulseira de identificação contendo seu nome completo e sua data de nascimento. A equipe assistencial irá conferir estas informações antes de realizar qualquer procedimento. Esta é uma das normas do Hospital Unimed Birigui para garantir a segurança do paciente.

Acesso

O acesso ao Hospital é permitido somente após cadastro com foto na Recepção e estar com a etiqueta de identificação.

Declaração de comparecimento

Caso necessite de Declaração de Internação (paciente) ou Declaração de Comparecimento (acompanhante), entre em contato com a Recepção Hospitalar pelo **ramal 7022**.

Uso do telefone

Para ligações de extrema necessidade **digite 9** no aparelho telefônico do quarto e fale com a telefonista.

alerta



atenção

Utilize sempre os canais oficiais da

UNIMED BIRIGUI

Para sua segurança, desconfie de contatos solicitando pagamentos inesperados. Verifique sempre a autenticidade, em caso de dúvidas entre em contato conosco.

Nossos canais

OFICIAIS



Unimed de Birigui



(18) 3649-7070



www.unimedbirigui.coop.br/



@UnimedBirigui



Unimed Birigui



(18) 3649-7070

Unimed 
Birigui

AMS - 12-145776

Orientações para Conexão à Rede de Internet

1º Conecte o celular ou notebook a rede “Hospital – Unimed Birigui” e a ação automática desse aparelho abrirá o navegador de internet.

Com a abertura dessa tela, irá aparecer a tela abaixo com algumas opções de login:



3º

Caso a tela de login não apareça automaticamente, pode ser que o sistema operacional do seu dispositivo tenha instruções para não permitir que esse tipo de aplicação faça ações automaticamente no aparelho.

Nesse caso, pode ser que ele apenas apresente uma notificação aguardando que você clique nela e libere a ação da tela de login do Hotspot.

Imagem 02



5º

Ao clicar na rede, ele irá direcionar para a “imagem 1”, na qual só será permitida a conexão caso seja informado um e-mail válido e dados cadastrais válidos.

Após feito este cadastro, irá abrir a tela abaixo:

6º

Clique em “Acessar Wi-Fi” e internet estará liberada a navegação.

Imagem 03





5. Orientações Gerais



Orientações Gerais

Para garantir a segurança e bem-estar dos pacientes, é preciso seguir as normas do Hospital:

Informações sobre a saúde do paciente não serão fornecidas por telefone;

Não tocar ou manipular equipamentos, sondas, soros, drenos, pois são atividades exclusivas da equipe de saúde;

Desligue o seu celular ou dispositivo móvel durante o período de visita, principalmente na visita da UTI;

Objetos perdidos ou esquecidos nas dependências do Hospital, quando achados, são encaminhados ao Serviço Social e permanecem à disposição dos interessados por 30 dias. Após este período, os itens são doados ou descartados.



Tem direito a acompanhantes no Pronto Atendimento:

Informamos que todos os pacientes atendidos no Pronto Atendimento têm o direito de estar acompanhados, e conforme previsto por leis federais e regulamentações específicas. O acompanhante é uma figura importante no cuidado, suporte emocional e segurança do paciente durante o atendimento.

Abaixo, destacamos os grupos que têm esse direito garantido por lei:

- Crianças e adolescentes (até 17 anos, 12 meses e 29 dias): direito assegurado pelo art. 12 do Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei nº 8.069/90.
- Idosos (a partir de 60 anos): direito garantido pelo art. 16 do Estatuto do Idoso – Lei nº 10.741/03.
- Parturientes (gestantes em trabalho de parto, pós-parto imediato e puerpério): têm direito à presença de um acompanhante de sua escolha, conforme o Projeto de Lei nº 1.029/2023.
- Pessoas com Deficiência: direito garantido pela Lei Brasileira de Inclusão – Lei nº 13.146/2015.
- Pessoas Indígenas: o direito ao acompanhante está previsto na Portaria nº 3.390/GM/MS, de 30 de dezembro de 2013.
- Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) ou outras deficiências intelectuais/cognitivas: amparadas pelo Projeto de Lei nº 1.757/21, que assegura a permanência de um acompanhante durante todo o atendimento.
- Mulheres em atendimento de saúde (consultas, exames e procedimentos, em unidades públicas ou privadas): têm direito a um acompanhante maior de idade, independentemente de notificação prévia, conforme a Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023.

Importante: Em casos clínicos específicos ou situações de emergência, a equipe poderá orientar sobre a permanência do acompanhante visando à segurança do paciente e à organização do serviço. Sempre que possível, será garantido esse direito.



6. Controle de Infecção

Controle de Infecção Hospitalar

Fique atento às medidas que podem prevenir a infecção hospitalar e salvar vidas.

- Lave as mãos ou utilize o álcool gel antes de chegar no leito do paciente e após sair do quarto. Desta forma, você evitará que suas mãos levem microrganismos pelo ambiente hospitalar e para sua casa;
- Certifique-se que os profissionais que cuidam do paciente higienizam as mãos antes e após prestar assistência, utilizando álcool gel e/ou água e sabonete líquido. Caso não ocorra a higienização das mãos, você pode solicitar;
- Se estiver doente, evite visitar ou ser acompanhante de um paciente;
- Para evitar a proliferação de insetos e respeitar a dieta do paciente, recomendamos que o acompanhantes e visitantes não tragam alimentos para o Hospital;
- Siga as recomendações especificadas na porta de entrada do quarto e solicite orientações da equipe de enfermagem;
- O paciente que realizou cirurgia receberá do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar do Hospital Unimed Birigui, uma ligação telefônica após 30 dias da realização da cirurgia para verificar aspectos relacionados ao controle de infecção cirúrgica, conforme exigência da vigilância epidemiológica estadual.
- O número do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar é (18) 99149-7240. Qualquer dúvida entrar em contato no Hospital, pelo telefone (18) 3649-7070.



7. Segurança do Paciente

Segurança do Paciente

O Hospital Unimed Birigui, tem como prioridade absoluta a qualidade e a segurança de seus serviços. Você e seus familiares também podem ajudar a garantir a segurança da assistência ao longo da internação hospitalar. Veja algumas dicas importantes:

Identificação do Paciente

Todos os pacientes recebem uma pulseira de identificação, constando o nome completo e data de nascimento. Use sua pulseira durante toda a internação e sinalize a equipe de enfermagem quando ela danificar, cair ou apagar. A conferência dos dados da pulseira é de extrema importância, certifique-se que a equipe assistencial confira a identificação antes dos procedimentos de medicação, coleta de exames, transfusão de hemocomponentes, etc.

Cateteres e Sondas

Os cateteres são dispositivos inseridos na veia para coletas de exame e administração de medicamentos e hemocomponentes, já as sondas são utilizadas para administração de dietas/água, medicamentos e drenagem de líquidos. Estes dispositivos requerem cuidados importantes na manipulação, portanto, para evitar perdas acidentais, orientamos que não manipule seu dispositivo a menos que um profissional tenha solicitado cuidado ao se movimentar. Comunique qualquer sinal de dor ou desconforto ao redor do dispositivo.

Medicamentos e Alergias

Informe aos profissionais de saúde os seus medicamentos de uso domiciliar e sobre alergias conhecidas, isso garante segurança na prescrição dos medicamentos. No momento de administração se atente as orientações da equipe de enfermagem como: nome do medicamento, indicação e possíveis reações, relate a equipe qualquer mal-estar.

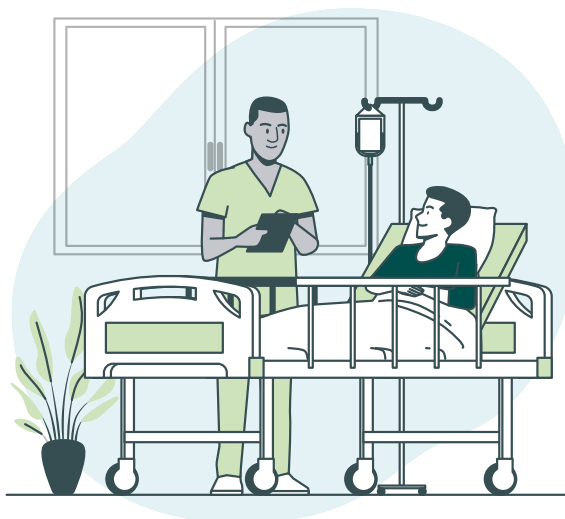
Quedas

Quando existe a possibilidade de risco de queda:

- O paciente será identificado na pulseira de cor vermelha;
- Orientamos sobre o uso de roupas adequadas e sapatos antiderrapante;
- O paciente deve estar sempre acompanhando e chamar a equipe de enfermagem quando for se levantar;
- As grades devem estar sempre elevadas, evitar objetos pelo caminho e deixar a campainha ao alcance das mãos. Em caso de queda, comunicar imediatamente a equipe de enfermagem.

Lesão por pressão

A lesão por pressão é uma ferida que ocorre quando a pele é pressionada entre o osso e uma superfície externa, podendo ocorrer em pacientes que se movimentam pouco ou acamados. Para evitar esse tipo de lesão, orientamos que mude de posição sempre que possível. Peça ajuda da equipe de enfermagem para a mudança de decúbito e monitore sua pele diariamente, havendo qualquer alteração de cor ou espessura comunique.





8 . Apoio ao Paciente



Psicologia Hospitalar

O Serviço de Psicologia Hospitalar trata dos aspectos psicológicos em torno do adoecimento, auxiliando os pacientes e familiares a lidarem com os momentos vivenciados por meio da escuta, acolhimento e suporte emocional. Na Unidade de Internação a avaliação psicológica faz parte da rotina para todos os pacientes internados. Na UTI e Pronto Atendimento (PA), o atendimento psicológico é realizado através de solicitação médica ou da equipe assistencial.

Serviço social

O Serviço Social do Hospital Unimed Birigui tem como objetivo proporcionar um atendimento diferenciado ao paciente, familiar e cuidador, a partir da identificação de suas necessidades, independentemente de sua natureza, mas que estejam afetando seu tratamento médico.

O papel do Assistente Social é orientar, informar e atuar como mediador, facilitador e canalizador entre a instituição e cliente/paciente.

Fisioterapia

O Hospital Unimed Birigui possui serviço de Fisioterapia (motora e respiratória) para a Unidade de internação clínica, cirúrgica e UTI. O serviço é disponibilizado conforme prescrição médica.

Visita Religiosa

O Hospital possui uma capela ecumênica, localizada na Recepção Hospitalar.

A visita religiosa é um direito do paciente, familiar ou responsáveis quando solicitado é fundamental que o líder religioso apresente documento oficial com foto na recepção do hospitalar e de preferência, que sejam realizadas nos horários de visitas estabelecidas de cada Unidade (se atentar aos horários de visita do hospital).

Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Birigui é o setor que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções. Configura-se como um canal de atendimento recursal de 2º instância, responsável por tratar situações reincidentes de beneficiários e usuários dos nossos serviços, que já passaram pelos canais convencionais de 1º instância.

Canais de Entrada Convencionais

Caso já tenha passado pelos canais de Atendimento ao Cliente e não tenha sido satisfatório, segue abaixo os canais para acesso à Ouvidoria:



www.unimedbirigui.coop.br/ouvidoria



ouvidoria@unimedbirigui.com.br



(18) 3649 7029

Caixa de Sugestões estão localizadas no Hospital Unimed Birigui na Avenida João Cernach, nº 1000 – Birigui/SP





MAN-RHOS-001 r.00