



HOSPITAL POLICLÍNICA UNIMED

Orientações para pacientes e acompanhantes



Seja bem-vindo(a)!

Este manual orienta pacientes e acompanhantes durante a permanência no Hospital Policlínica Unimed. Ele reúne informações sobre o funcionamento da instituição, as normas internas, os direitos e deveres, as medidas de prevenção e segurança, além dos canais de comunicação disponíveis.

Com foco no cuidado seguro, humanizado e centrado na pessoa, o documento aborda aspectos relacionados à identificação do paciente, ao uso de medicamentos, às visitas e aos acompanhantes, à alimentação, à prevenção de infecções, à segurança do paciente, às cirurgias e aos procedimentos, aos direitos e deveres, à segurança institucional e às orientações para a alta hospitalar.

Nossa equipe está comprometida em oferecer um atendimento humanizado, seguro e de qualidade. Sua participação é essencial, pois você é parte ativa do seu cuidado. Sempre que necessário, faça perguntas e esclareça suas dúvidas.

Sumário

1. Durante a sua permanência	4
2. Acompanhantes e visitantes	5
3. Horários de visitas e acompanhantes	7
Orientações de acesso e permanência – UTIs	9
4. Alimentação e nutrição	11
Horários das refeições	12
5. Higiene e controle de infecções	13
6. Qualidade e segurança do paciente	15
7. Cirurgias e procedimentos	17
8. Direitos e deveres	18
São direitos do paciente	18
São deveres do paciente e do acompanhante	19
Segurança institucional	20
Alta hospitalar	20
9. Canais de atendimento	21
SAC	21
Setor de internamento	22
Tesouraria	22
Ouvidoria	23
Canal de Denúncias	24
10. Conheça a Ala Select	25

1. Durante a sua permanência



Ao chegar ao hospital, você receberá uma **pulseira de identificação com seus dados**. Eles serão conferidos durante a assistência, especialmente antes de exames, procedimentos e medicamentos. A pulseira é uma medida de segurança e não deve ser retirada sem orientação da equipe.



O Hospital Policlínica Unimed oferece **Wi-Fi gratuito** para pacientes e acompanhantes. Conecte-se à rede **"Visitantes"**, confirme o acesso pelo navegador e, após a autenticação, a navegação será liberada. Em caso de dificuldade, solicite auxílio à equipe.



Informe à equipe todos os **medicamentos de uso contínuo**, incluindo vitaminas, chás e suplementos. Durante a internação, **não utilize medicamentos próprios sem autorização**. Comunique imediatamente **qualquer desconforto após medicação e informe todas as alergias**, inclusive a medicamentos, alimentos, látex ou outros produtos.



Evite trazer objetos de valor, joias ou grandes quantias em dinheiro durante a internação. O hospital não se responsabiliza por perdas ou extravios. Mantenha seus pertences organizados e sob sua guarda ou de seu acompanhante.



2. Acompanhantes e visitantes

O Hospital Policlínica Unimed segue a legislação vigente, incluindo a **Lei nº 14.737/2023**, que garante o direito a acompanhante nas seguintes situações:



Mulheres
(em qualquer
atendimento
de saúde)



**Pacientes
menores
de 18 anos**



**Idosos
60+**



**Pessoas com
deficiência**

Importante: Para garantir a segurança e a organização, os horários de visita e de troca de acompanhantes devem ser respeitados.

Sempre que possível, recomenda-se que o acompanhante seja fixo, permanecendo por períodos mais longos, reduzindo a circulação de pessoas e, consequentemente, o risco de transmissão de infecções.

Em respeito à **segurança dos pacientes**, não é permitida a entrada de pessoas com sintomas como febre, gripe, tosse, diarreia ou qualquer sinal de infecção. Também é proibida a entrada com alimentos, bebidas, flores ou plantas.

O número de pessoas por quarto **é limitado**, conforme o tipo de acomodação, visando preservar o descanso, a privacidade e a segurança de todos.

Durante a permanência no quarto, não toque em cateteres, sondas, curativos ou equipamentos assistenciais. Evite utilizar a cama do paciente para apoiar bolsas, mochilas, casacos ou objetos vindos da rua, pois eles podem ser fontes de contaminação.

Mantenha o ambiente organizado, colaborando para a segurança e o conforto de todos, além de reduzir os riscos de infecção no ambiente hospitalar.



3. Horários de visitas e acompanhantes

No HPU, as visitas podem ser realizadas das **9h às 14h** e das **15h às 18h**, nas alas de internação (nas UTIs, os horários são específicos — veja nas páginas 9 e 10). Nesse período, não há limite de entrada no saguão do hospital. Porém, é necessário respeitar a quantidade máxima de pessoas dentro dos quartos, conforme o tipo de acomodação:

- **Enfermaria:** 1 visitante + 1 acompanhante.
- **Apartamento:** 2 visitantes + 1 acompanhante.
- **Ala Select:** 3 visitantes + 1 acompanhante.
- **Isolamento:** até 2 pessoas, sendo 1 acompanhante fixo e 1 visitante, conforme orientação da equipe assistencial e das medidas de precaução vigentes.

Nas alas, é **proibida a entrada de visitantes menores de 12 anos**. Pessoas com 12 anos ou mais podem participar da visita, desde que:

- Estejam acompanhadas por um adulto responsável.
- O responsável não seja o acompanhante.
- A visita seja breve.

Na **ala maternidade**, crianças **menores de 12 anos** podem entrar como visitantes, desde que:

- Sejam filhos da paciente internada.
- Estejam acompanhadas por um adulto responsável.
- O responsável não seja o acompanhante.
- A visita seja breve.

As **visitas religiosas** são permitidas das **7h às 18h40**, nas alas de internação. Nas UTIs, elas são realizadas fora dos horários regulares, mediante alinhamento prévio com a equipe assistencial (saiba mais na página 10).

Para as trocas de acompanhantes, confira os horários abaixo:

- **Alas de internação:** das 7h às 18h.
- **UTI adulta:** : das 11h às 12h e das 17h às 18h.

Orientações de acesso e permanência – UTIs

Por se tratar de uma área com pacientes que necessitam de cuidados intensivos, os horários de visita são específicos. Nas UTIs, é proibida a entrada de acompanhantes com menos de 18 anos.

UTI Adulta

A permanência de acompanhante na UTI Adulta é avaliada de acordo com as condições clínicas e assistenciais de cada paciente, considerando principalmente a segurança, a necessidade de cuidados intensivos, a realização de procedimentos, o risco de infecção e a organização da assistência à beira-leito.

Cada situação é analisada individualmente pela equipe responsável, e a liberação do acompanhante pode ser revista conforme a evolução clínica do paciente. Quando autorizada, a permanência do acompanhante ocorre diariamente das 9h às 21h.

As trocas de acompanhantes deverão ocorrer exclusivamente durante os horários de visita, das 11h às 12h e das 17h às 18h. Durante esses períodos, o acompanhante deverá deixar temporariamente a unidade, possibilitando a entrada dos visitantes. Após o encerramento do horário de visita, poderá retornar à UTI, conforme as orientações da equipe assistencial. Essas medidas são necessárias para garantir a organização, a segurança e o adequado funcionamento da unidade.

Orientações para visitas de adolescentes:

Adolescentes com idade entre 13 e 18 anos poderão realizar visitas à UTI Adulta, desde que estejam acompanhados por um familiar maior de idade durante todo o período da visita.

A entrada deverá ocorrer conforme as orientações da equipe assistencial e as normas de segurança da unidade.

UTI Neonatal

Orientações para os pais:

Os pais poderão permanecer na UTI Neonatal nos seguintes horários:

Manhã: 8h30 às 12h30 | Tarde: 14h às 18h30 | Noite: 20h às 22h

Orientações para visitas:

São permitidas até duas visitas por recém-nascido, sendo obrigatória a presença do pai ou da mãe durante a visita. As visitas acontecem às terças-feiras, quintas-feiras e aos sábados, das 17h30 às 18h.

A visita de crianças será permitida somente quando se tratar de irmão ou irmã do recém-nascido. Nesses casos, a visita deverá ser previamente alinhada com a equipe de Enfermagem e Psicologia da UTI Neonatal, seguindo as orientações e critérios estabelecidos pela unidade.



Fique atento!

As visitas religiosas nas UTIs são realizadas fora dos horários regulares de visita, mediante alinhamento prévio com a equipe assistencial.



4. Alimentação e nutrição

Durante a internação, a alimentação é cuidadosamente planejada pela equipe de nutricionistas, respeitando a prescrição médica e as necessidades individuais de cada paciente.

Em caso de dúvidas, restrições alimentares adicionais ou dificuldade com a dieta oferecida, a equipe poderá ser acionada para avaliação.

A composição básica do cardápio segue um padrão-base e poderá sofrer alterações conforme a dieta prescrita.

Alimentos trazidos de fora somente serão permitidos mediante avaliação e autorização prévia da equipe assistencial, garantindo que não haja riscos ao tratamento ou interferência na dieta prescrita.

As refeições e os itens extras consumidos pelo acompanhante são registrados para controle interno e poderão ser cobrados, conforme o contrato firmado com o convênio ou de forma particular. Em caso de dúvidas sobre a cobertura, o setor de Internação poderá orientá-lo(a).

Horários das refeições

7h30 – Café da manhã

Pão, café com leite, frios, manteiga, geleia e fruta.

9h30 – Lanche da manhã

Somente para maternidade.

11h30 – Almoço

Arroz, feijão, prato principal, guarnição, salada e sobremesa.

15h – Lanche da tarde

Somente para pacientes. Bolo ou torta salgada, acompanhado de uma opção de bebida (chá, suco ou iogurte).

17h30 – Jantar

Sopa, torradas e sobremesa.

19h30 – Ceia

Somente para pacientes. Biscoito e chá.

 Contato da cozinha: **ramal 1050.**



5. Higiene e controle de infecções

A prevenção de infecções é uma responsabilidade de todos. A higienização das mãos é uma das medidas mais simples e eficazes para evitar a transmissão de microrganismos. Por isso, higienize as mãos:

- Antes das refeições.
- Após o uso do banheiro.
- Ao entrar e sair do quarto.
- Sempre que estiverem sujas.

A higienização das mãos pode ser realizada com água e sabão, por **40 a 60 segundos**, ou com álcool em gel, por **20 a 30 segundos**. De maneira respeitosa, você pode perguntar ao profissional se ele realizou a higienização das mãos antes do atendimento. Essa atitude fortalece a cultura de segurança.

Celulares e tablets acumulam microrganismos. Higienize-os diariamente com **álcool 70%** e evite utilizá-los durante procedimentos.

Quando houver uma placa de isolamento na porta do quarto, é fundamental ler atentamente as **orientações antes de entrar** e utilizar corretamente os equipamentos de proteção individual indicados pela equipe. Nessas situações, recomenda-se evitar a troca frequente de visitantes.

O paciente não deve sair do quarto sem autorização da equipe assistencial. O acompanhante deve restringir sua circulação às dependências do quarto, evitando frequentar lanchonetes, copas ou recepções coletivas do hospital, a fim de prevenir a dispersão de microrganismos multirresistentes.

O cumprimento dessas orientações protege não apenas o paciente, mas também outros pacientes, acompanhantes e profissionais do HPU. Em caso de dúvidas, acione a equipe assistencial.



6. Qualidade e segurança do paciente

O Hospital Policlínica Unimed possui o Núcleo de Segurança do Paciente, responsável por implementar protocolos que reduzem riscos e previnem eventos adversos.

Para sua segurança, confirme sempre seu nome antes da realização de exames e da administração de medicamentos. Informe qualquer mudança no seu estado de saúde. Pergunte sobre os medicamentos que está recebendo e esclareça todas as dúvidas relacionadas aos procedimentos.

Pacientes com maior risco de queda devem:

- * Levantar-se lentamente, com apoio, e solicitar ajuda sempre que necessário.
- * Manter as grades da cama elevadas, quando houver orientação da equipe.

Siga sempre as orientações da equipe assistencial. Caso sinta tontura ou fraqueza, solicite atendimento imediato.

O acompanhante também desempenha papel fundamental na prevenção de quedas. Portanto, sempre que possível:

- * Não deixe o paciente sozinho, caso ele apresente risco de queda.
- * Auxilie o paciente nas idas ao banheiro.
- * Comunique à equipe de enfermagem sempre que precisar se ausentar do quarto.

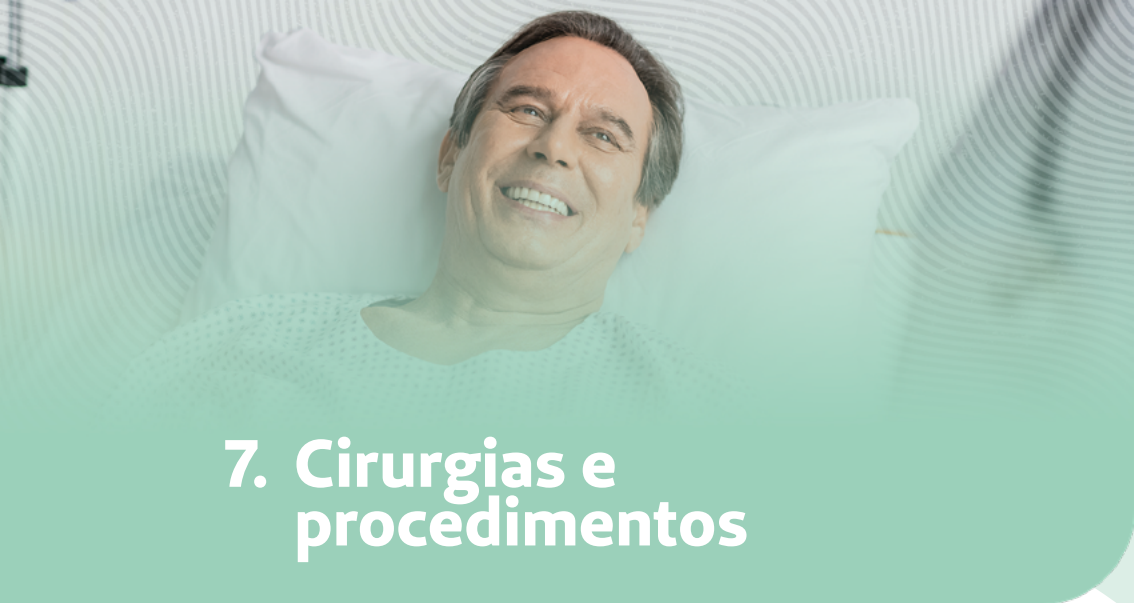
Prevenção de lesão por pressão

Pacientes com mobilidade reduzida podem apresentar risco de lesões na pele. A equipe realizará avaliações periódicas e orientará sobre as mudanças de posição. Em caso de dor, vermelhidão ou qualquer outro desconforto, informe imediatamente a equipe assistencial.

Como você pode contribuir para a segurança

Enquanto paciente, sua participação é fundamental para um cuidado seguro. Informe sempre qualquer mudança no seu estado de saúde, confirme sua identificação antes de procedimentos e pergunte à equipe sempre que tiver dúvidas sobre exames, medicamentos ou tratamentos.

- * Confirme seu nome antes de exames e da administração de medicamentos.
- * Informe alergias e medicamentos de uso contínuo.
- * Peça ajuda para levantar-se caso sinta tontura.
- * Higienize as mãos frequentemente.
- * Pergunte aos profissionais sempre que tiver dúvidas relacionadas ao seu tratamento.
- * Informe imediatamente qualquer situação que considere insegura.
- * Incentive seus acompanhantes a seguirem as orientações de higiene e prevenção de infecções.



7. Cirurgias e procedimentos

Antes de procedimentos cirúrgicos, você receberá orientações do cirurgião e do anestesiologista. Leia atentamente os termos de consentimento e esclareça todas as dúvidas antes de assinar.

Para sua segurança, traga apenas os documentos e exames pertinentes ao seu procedimento, conforme orientação prévia do seu médico.

Sua identificação será confirmada, assim como o procedimento e o local a ser realizado. O local do procedimento poderá ser marcado previamente, quando aplicável. Essas etapas fazem parte dos protocolos de cirurgia segura e contribuem para aumentar sua proteção.

Durante o processo, participe ativamente das confirmações e informe à equipe qualquer dúvida ou informação relevante para o seu cuidado. A comunicação entre paciente e equipe contribui para a segurança do procedimento.



8. Direitos e deveres

O HPU pauta sua atuação no respeito à dignidade humana, na ética profissional e na segurança assistencial. Durante todo o atendimento, são assegurados ao paciente seus direitos fundamentais, assim como as responsabilidades que contribuem para um cuidado seguro, organizado e de qualidade.

São direitos do paciente:

- ✗ Receber atendimento digno, ético, humanizado e sem qualquer forma de discriminação por motivo de raça, cor, religião, gênero, orientação sexual, condição social, deficiência, idade ou qualquer outra característica pessoal.
- ✗ Ser identificado corretamente e chamado pelo seu nome, inclusive com respeito ao nome social, quando aplicável.
- ✗ Ter preservadas sua privacidade, intimidade e confidencialidade das informações relacionadas à sua saúde, conforme a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- ✗ Receber informações claras, completas e compreensíveis sobre seu estado de saúde, diagnóstico, exames, tratamentos propostos, riscos, benefícios e alternativas terapêuticas disponíveis.

- ✗ Esclarecer dúvidas e participar ativamente das decisões relacionadas ao seu cuidado, sempre que desejar.
- ✗ Autorizar ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, após receber as devidas orientações, exceto em situações previstas em lei.
- ✗ Indicar acompanhante, conforme a legislação vigente e as normas institucionais.
- ✗ Ter respeitados seus valores culturais, crenças religiosas e convicções pessoais.
- ✗ Acessar os canais institucionais para registrar elogios, sugestões, reclamações ou denúncias, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

São deveres do paciente e do acompanhante:

- ✗ Fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas sobre o estado de saúde, histórico clínico, alergias, uso de medicamentos e quaisquer condições relevantes ao tratamento.
- ✗ Seguir as orientações da equipe assistencial, respeitar as normas e rotinas do hospital e colaborar com as medidas de segurança, incluindo regras relacionadas a visitas, isolamento, higiene, alimentação e prevenção de infecções.
- ✗ Não trazer, oferecer ou administrar alimentos, bebidas ou medicamentos sem autorização da equipe assistencial.
- ✗ Não manipular equipamentos, medicamentos, cateteres, sondas, curativos ou quaisquer dispositivos utilizados no cuidado.
- ✗ Manter conduta respeitosa com profissionais, outros pacientes, acompanhantes e demais pessoas no ambiente hospitalar, contribuindo para um ambiente seguro e harmonioso.

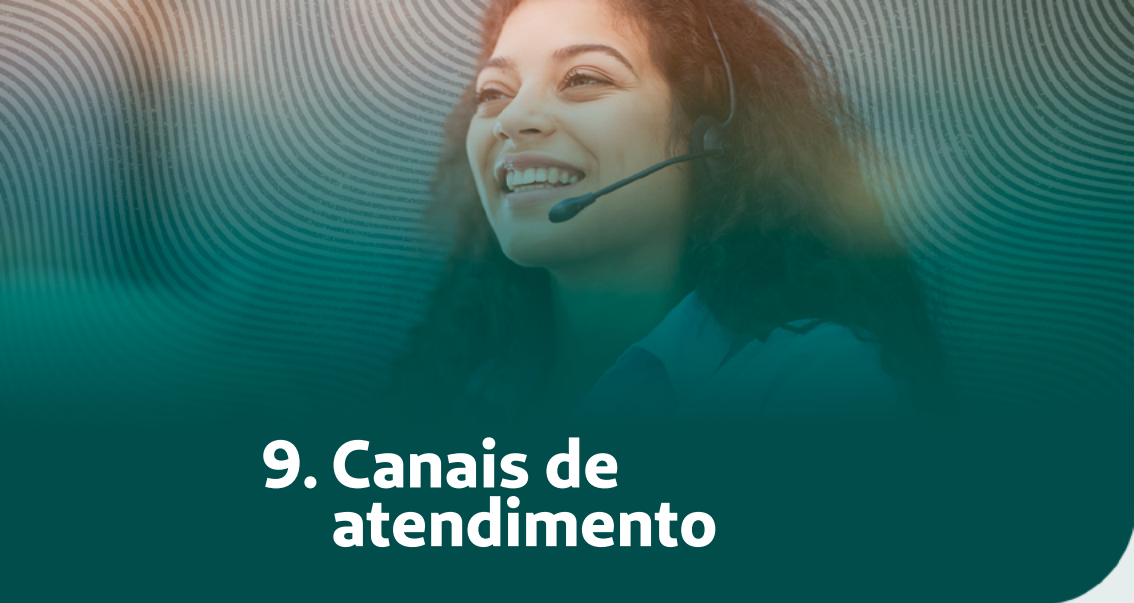
- ✖ Zelar pelos pertences pessoais, sendo de responsabilidade do paciente sua guarda e organização.
- ✖ Comunicar imediatamente à equipe qualquer situação que possa comprometer a segurança do cuidado.
- ✖ Cumprir as obrigações financeiras decorrentes do atendimento, conforme contrato firmado com a instituição e com a operadora de saúde, quando aplicável.
- ✖ Não fumar em nenhuma dependência do HPU, em respeito às normas institucionais e à segurança de todos.

Segurança institucional

- ✖ Não é permitido fumar em nenhuma dependência do HPU, devido aos riscos à saúde e à presença de gases medicinais.
- ✖ Em caso de emergência, siga as orientações da equipe e utilize as rotas de fuga sinalizadas. Não utilize os elevadores em situações de incêndio.
- ✖ O hospital não solicita pagamentos por telefone. Em caso de dúvida, entre em contato pelos canais oficiais da instituição e não realize depósitos, transferências ou PIX para desconhecidos.

Alta hospitalar

- ✖ No momento da alta, aguarde as orientações da equipe e certifique-se de receber receitas, relatórios, atestados e instruções sobre o uso de medicamentos em casa, sinais de alerta e retorno para consultas.
- ✖ Antes de sair, confira seus pertences e esclareça todas as dúvidas. Caso necessite de informações adicionais após a alta, utilize os canais institucionais.



9. Canais de atendimento

O Hospital Policlínica Unimed disponibiliza canais permanentes de comunicação para garantir acolhimento, transparência e resolutividade durante sua permanência.

Caso necessite de apoio, esclarecimentos ou orientações, você pode entrar em contato com os seguintes setores:

SAC

Canal destinado ao registro de elogios, sugestões, solicitações ou reclamações. Todas as manifestações são analisadas com responsabilidade e contribuem para o aprimoramento contínuo da qualidade e da segurança assistencial.



(45) 2101-1500 (*opção paciente - SAC*) e ramal 1516



sac.policlinica@unimedcascavel.coop.br



Atendimento presencial • Térreo
Segunda a sexta • 8h às 11h30 e das 13h às 17h

Setor de internamento

Responsável por orientações administrativas relacionadas à sua admissão, acomodação, documentos, convênios, autorizações e informações gerais sobre o processo de internação.



(45) 2101-1500 e ramais 1521 | 1523 | 1617

Tesouraria

Disponível para esclarecimentos sobre questões financeiras, contratos, taxas, cobranças e demais orientações relacionadas a pagamentos e responsabilidades contratuais.



(45) 2101-1500 e ramais 1525 | 1526 | 1527

Ouvidoria

Paciente Unimed Cascavel

Se você é contratante de um plano de saúde da Unimed Cascavel, a 2ª instância para manifestações é a Ouvidoria da própria Operadora, por meio do formulário digital disponível [Portal Web Beneficiário](#).

Você também pode comparecer à sede administrativa da Cooperativa para conversar pessoalmente com nossos ouvidores:



Rua Barão do Cerro Azul, 594, Ciro Nardi
Segunda a sexta • 8h às 17h45

Paciente particular (sem plano)

Se você não é conveniado a nenhum plano de saúde e utilizou os serviços do **Hospital Policlínica Unimed (HPU)** de forma particular, o registro de manifestações em 2ª instância deve ser realizado pelo canal gratuito disponibilizado pela Unimed Cascavel, administradora do HPU. Ligue para **0800 041 4554** (atendimento 24 horas). Nessas situações, mesmo não sendo contratante de um plano de saúde, você também pode recorrer pessoalmente à Ouvidoria, localizada na **Rua Barão do Cerro Azul, 594, Ciro Nardi**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h45.

Paciente de outros convênios

Se você tem um plano de saúde que não é **Unimed Cascavel** e não ficou satisfeito com a 1ª resposta obtida via SAC do HPU, a sua 2ª instância é por meio da Ouvidoria do seu convênio médico.

Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias da Unimed Cascavel é um meio seguro de registrar denúncias sobre fraudes, irregularidades e/ou violação do Código de Conduta, bem como das Políticas Institucionais e de quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos regulatórios e legais aplicáveis à Unimed Cascavel e ao Hospital Policlínica Unimed.

O canal está disponível para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa e do hospital e pode ser acessado da seguinte forma:



0800 591 4117



unimedcascavel@legaletica.com.br

Clique aqui e acesse o formulário on-line!

As denúncias recebidas são tratadas pelo Comitê de Conduta, em processos específicos.

Todos os casos são submetidos à apuração com confidencialidade. Em todas as tratativas haverá o compromisso da Cooperativa e do Hospital Policlínica Unimed na condução do assunto de acordo com os preceitos legais e princípios do ordenamento jurídico brasileiro.



10. Conheça a Ala Select

A **Ala Select** oferece experiência diferenciada de internação, com foco em conforto, privacidade e acolhimento. Entre os diferenciais para pacientes e acompanhantes estão a **acomodação com estrutura ampliada e opções diferenciadas de alimentação**. As regras específicas de utilização da dessa ala podem variar conforme o tipo de internação e devem ser confirmadas no momento da admissão.

Atualmente, a Ala Select conta com **três suítes**, todas com antesala ampla, e **oito apartamentos**, proporcionando maior conforto. As regras para visitas também são diferenciadas, conforme o tipo de acomodação:

- **Suítes:** até quatro visitantes, além do acompanhante.
- **Apartamentos:** até três visitantes, além do acompanhante.





Versão 08/2026

ANS - nº 370070

www2.unimedcascavel.coop.br

[!\[\]\(72b4cf351241b08691672e806c1604b7_img.jpg\)](#) [!\[\]\(e17a9c6bb365f854a6c35af513346f46_img.jpg\)](#) [!\[\]\(079194725e2d7442695465125561caa2_img.jpg\)](#) [!\[\]\(5f46061353de3669eb1f7acd07407971_img.jpg\)](#) [@unimedcascavel](#)