

Hospital Unimed Porto Velho

COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DE PORTO VELHO



REGULAMENTO INTERNO

Unimed 
Porto Velho

Administração Gestão 2022 - 2026

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente

Dr. Saleh M. Abdul Razzak

Diretor Administrativo

Dr. Robson Jorge Bezerra

Diretor Financeiro

Dr. Claudio Alberto Iglesias Rosa

Diretor de Assistência e Promoção à Saúde

Dr. Roberto Melo de Mesquita

CONSELHEIROS VOGAIS

Dr. Eudes Kang Tourinho

Dr. Everton Santos Coqueiro

Dra. Fabiane Fernandes Schmitt Flores

Dra. Márcia Rocha Meira

Dra. Maria do Carmo Demasi Wanssa

Dr. Renato Euclides Carvalho Velloso Vianna

Dr. Rógeres Augusto Barroso

CONSELHO ÉTICO-TÉCNICO

Dr. Gustavo César Gonçalves Brito

Dr. Luis Gustavo Cavalcanti Santos

Dr. Roaldo Luis Valiati

Dra. Simi Mirian Bennesby Marques

Dr. Wilmerson Vieira da Silva

Unimed 
Porto Velho

Identidade Organizacional

MISSÃO



Oferecer soluções de cuidado à saúde com segurança e excelência no atendimento humanizado aos clientes, garantindo condição de trabalho aos cooperados para nutrir a sustentabilidade da Operadora.

VISÃO



Ser referência em atendimento hospitalar, com ênfase em alta complexidade, em âmbito estadual até 2026.

VALORES



Gestão democrática; Liberdade Profissional; Equidade; Justiça Social; Honestidade; Transparência; Responsabilidade Social.

Horário e número de visitantes

DIAS E HORÁRIOS DE VISITAS DE SEGUNDA A DOMINGO



1. Ala de Internação

- 1º Andar: Unidade de internação 01 - 16h às 17h
- 2º Andar: Unidade de internação 02 - 14h30 às 15h30
- 3º Andar: Unidade de internação 02 - 15h30 às 16h30

Troca de acompanhante: 6h às 8h, 11h às 13h e 18h às 20h

1.1 Unidade de Terapia Intensiva Neonatal – 1º Andar

- 15h30 às 17h - emissão de boletim médico
- 20h às 21h - sem boletim médico.

Menor de idade deve ser sinalizado previamente ao serviço social

1.2 Unidade de Terapia Intensiva Geral – 1º Andar

- 15h30 às 17h - emissão de boletim médico
- 20h às 21h - sem boletim médico.

1.3 Número de visitantes

- Ala de internação: 02 visitantes, 01 por vez
- Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: 01 visitante
- Unidade de Terapia Intensiva Geral: 02 visitantes, 01 por vez



Cuidado com o GOLPE

O Hospital Unimed Porto Velho informa que somente o setor Financeiro (através dos colaboradores identificados e por meio das formas oficiais de pagamento já previstas em contrato) é quem realiza contato com os contratantes para pagamento das diárias de internação.



Boletim médico: Será passado somente pelo médico, pessoalmente no horário de visita ou por telefone em outro horário de acordo com a necessidade, sempre ao familiar ou responsável legal pelo paciente.

Unimed 
Porto Velho

Horário das refeições

2. Funcionamento do refeitório: 07h30 às 22h.

- Café da manhã: 07h30 às 08h30
- Almoço: 11h30 às 14h30
- Lanche: 16h às 17h30
- Jantar: 19h30 às 21h30

2.1 Refeições aos pacientes e acompanhantes:

- Desjejum: 07h
- Colação: 09h
- Almoço: 11h30
- Lanche: 15h
- Jantar: 18h
- Ceia: 20h



Acesso de visitantes

3. Critérios para liberar a entrada

- O acesso aos visitantes, acompanhantes, inclusive líderes religiosos, será exclusivamente pela RECEPÇÃO, mediante apresentação pessoal e autorização oficial de entrada (devendo este protocolo se repetir quantas forem as entradas dos visitantes). É terminantemente proibido o acesso de qualquer pessoa pela entrada de serviço e dos médicos;
- Apresentar documento de identificação;
- Ser maior de 12 anos, as exceções serão avaliadas e autorizadas pelo Serviço Social;
- Não trajar roupas inapropriadas (sem camisa, roupas transparentes, minissaia, mini blusas, shorts, vestidos curtos, decotes exagerados etc.);
- Não utilizar calçados abertos, sandálias de dedo e adornos;
- Não é permitido a entrada de gêneros alimentícios;
- Nos casos de visitas nas UTI's, não entrar com bolsas e/ou aparelhos celulares;
- Não é permitido o ingresso de visitantes com armas de fogo ou armas brancas, nesta unidade hospitalar.



Unimed 
Porto Velho

Acesso de visitantes

3.1 Uso obrigatório de etiqueta com identificação de acompanhante e/ou visitantes

- Portar a etiqueta (fornecida pela recepção social) em local bem visível;
- Objetivando um melhor controle, somente será permitida a entrada após a saída do visitante anterior, entregando a etiqueta para dar baixa no sistema, ou seja, o 2º ou 3º visitante somente poderá ter acesso ao hospital após a baixa dos demais;

Visitante
Unimed Porto Velho

Medidas de Orientação

- Será concedido alimentação para acompanhantes de crianças e adolescentes (idades de 0 a 18 anos); idosos (a partir de 60 anos), a pessoas com deficiência na forma da lei, gestantes durante o parto e nas internações com complicações pós-parto;
- O Hospital Unimed, nos casos não previstos em Lei, oferece aos acompanhantes a opção de compra de refeições, ou seja, todo acompanhante que desejar consumir café da manhã, almoço e jantar no apartamento ou enfermaria, ficará disponível Qr Code com cardápio online e via de solicitação. O pagamento das refeições será efetuado diretamente à empresa OÁSIS (empresa terceirizada contratada);
- O acompanhante que trouxer a alimentação, deverá deixar na recepção social e será direcionado até o refeitório do hospital;
- O acompanhante/visita não deve alimentar o paciente com alimentos de fora, pois a equipe de nutrição planeja uma alimentação adequada ao estado de saúde de cada cliente;
- Quando tratar-se de mulheres em pós-parto, seguindo a política de humanização do Ministério da Saúde, não será impedida a entrada de cônjuge/ pai do bebê;
- Idosos (60 anos), bem como menores de idade (18 anos) e pessoas com deficiência, assim como internações psiquiátricas em geral, não poderão ficar internados sem acompanhante ou responsável;



Unimed 
Porto Velho

Medidas de Orientação

- Caso seja detectada a falta ou danificação de algum objeto dos apartamentos, conforme check-in previamente assinado, na ocasião da internação hospitalar, será de responsabilidade do beneficiário ou responsável, a reposição do bem;
- O Hospital não se responsabiliza por objetos deixados nos apartamentos, suítes e Enfermarias (celulares, bolsas, joias, dinheiro e outros);
- O Hospital possui estacionamento próprio, porém, não se responsabiliza por danos causados por terceiros ao automóvel dos pacientes, acompanhantes e/ou visitantes;
- O Hospital não fornece aos acompanhantes, lençol, fronha, edredom, travesseiros, toalha, produtos de higiene pessoal, entretanto, o hospital permitirá a entrada de tais objetos desde que sejam trocados a cada 24 horas;
- Hotelaria, somente será fornecido para o paciente um kit de lençol de cama e travesseiro a cada 24 horas ou quando houver necessidades;
- O Hospital Unimed não realiza contato telefônico com responsáveis por pacientes internados seja de apartamentos, enfermarias e UTI's, solicitando depósitos bancários ou transações financeiras de qualquer natureza;
- É permitido a entrada de flores desde que o paciente não tenha histórico de alergia, o mesmo vale nas enfermarias.



5. DAS PROIBIÇÕES

- Proibido adentrar ao hospital sem o uso de máscara;
- Não é permitido acompanhantes menores de 18 (dezoito) anos;
- Não é permitido a visita de crianças menores de 12 (doze) anos nos horários estabelecidos, bem como a presença dos mesmos nas alas internas do Hospital, exceto quando as mesmas estiverem internadas;
- Fica terminantemente proibida a entrada de acompanhantes/visitantes com qualquer espécie de alimentos, sendo permitida a entrada apenas para os casos de lembrancinhas de recém-nascidos comestíveis, como por exemplo, "Bem-nascidos";



Medidas de Orientação

- É proibido a entrada de pessoas com trajes inadequados ao ambiente hospitalar (Alas de internação, UTI Geral, Neonatal e Centro-Cirúrgico), como por exemplo, sem camisa, shorts, bermudas, minissaias, vestidos curtos, blusa com decotes exagerados, sapatos abertos ou sandálias de dedos, adornos (Brincos, colares, relógios, anéis, tiaras, bolsas, etc);
- É proibido visitar outros leitos e ficar circulando pelos corredores do Hospital;
- É proibido lavar roupas pessoais, e/ou dos pacientes, nas enfermarias ou apartamentos, ou mesmo a secagem nas dependências do hospital;
- É proibido sentar-se nos leitos dos pacientes;
 - É proibido fumar nas dependências do hospital conforme Lei Federal 9294/96;
 - É proibido a entrada de pessoas com aparência higiênica inadequada ao ambiente hospitalar;
- É proibido o ingresso de visitantes ou acompanhantes portando arma de fogo. As pessoas autorizadas a portar arma de fogo fora do serviço, nos termos da Lei n.10.826/03, deverão apresentar o certificado de registro e autorização de porte, emitido pela Polícia Federal, com documento de identificação funcional.



A administração deverá scanear ou tirar cópia desses documentos e manter arquivado junto aos registros relacionados ao paciente visitado. Qualquer intercorrência, administração deverá entrar em contato com a Polícia Federal.

DIREITOS DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Direitos:

- Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais, de saúde, sem discriminação de qualquer natureza;
- Ser identificado e tratado pelo seu nome e sobrenome, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;

DIREITOS DO PACIENTE E ACOMPANHANTE



- identificar o profissional por crachá, que deverá conter a fotografia do profissional, seu nome e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível;
- Obter informações claras, objetivas, respeitosas e compreensíveis sobre hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode ocorrer delas, duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizá-los, se existe a necessidade ou não de utilização de anestesia, o tipo a ser aplicada e o instrumental a ser utilizado, as partes do corpo afetadas, os riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento;
- Ser prévia e expressamente informado, bem como consentir ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida, o tratamento proposto;
- Receber do profissional adequado, presente no local, auxílio para melhoria do seu conforto e bem estar;
- Exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar – conforme o regulamentado pelos órgãos competentes;
- Ter seu prontuário elaborado de forma legível e de acesso ao conteúdo de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital;
- Em casos de solicitação do prontuário será disponibilizado pelo setor do SAME, somente após a alta hospitalar do paciente de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo Hospital;
- Ter sua privacidade, individualidade e integridade física, asseguradas em qualquer momento do atendimento, e na satisfação de suas necessidades fisiológicas, respeitando os seus valores éticos e culturais e a confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal e segurança do procedimento;
- Ter a gestante a presença do marido, companheiro ou outro acompanhante, por ela escolhido no parto;
- Doulas e Enfermeiras Obstétricas particulares conforme protocolo do Hospital;
- Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados;
- Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecido os riscos inerentes, os procedimentos médicos sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte;



Unimed 
Porto Velho

DIREITOS DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

- Revogar a qualquer tempo, ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecido os riscos inerentes, os procedimentos médicos sejam eles diagnósticos, terapêuticos ou mesmo avaliações clínicas, desde que não haja risco de morte;
- Gestantes, idosos, lactantes, autistas, deficientes, recém-nascido, tem legalmente garantida prioridade de atendimento nos serviços de saúde, respeitadas as situações de urgência e emergência de acordo com a classificação de risco;
- Em caso de menor, incapacidade ou impossibilidade de manifestação de consentimento, o mesmo poderá ser realizado por representante legalmente autorizado;
- Ter a disposição qualquer procedimento diagnóstico e terapêutico disponível na Instituição, desde que indicado por médicos responsáveis;
- Poder indicar familiar ou responsável para tomar decisões a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida;
- O paciente maior de 13 anos se desejar, poderá realizar consultas e outros atendimentos, inclusive acesso a recursos diagnósticos e terapêuticos, com garantia de sua individualidade e confidencialidade, salvo quando a não revelação possa acarretar dano ao paciente. No entanto, frente a situações consideradas de risco e quando indicado qualquer procedimento de alguma complexidade, será necessária a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis;
- Ser informado sobre todos os direitos acima, sobre as normas e regulamentos do Hospital e sobre os canais de comunicação institucionais para obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, podendo expressar suas preocupações e queixas para a direção da Instituição através do Serviço de Atendimento ao Cliente.

DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Deveres:

- O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doença prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, história de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde;
- Durante a internação deve utilizar somente as medicações prescritas pelo Hospital, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento;
- Expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas, visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, sua reabilitação e a promoção de sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
- Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação a sua condição de saúde;
- Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde;
- Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo;
- Ter em mãos seus documentos e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder;

Honrar o seu compromisso financeiro com o Hospital, saldando, ou fazendo saldar por responsável financeiro, seu atendimento médico-hospitalar, tanto no que se refere às contas hospitalares, quanto aos honorários de seus médicos assistentes;

- Providenciar todos os documentos necessários para autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo seu convênio médico ou assemelhado, entregando as guias de autorização, ou comunicando sua recusa ao Hospital;

DEVERES DO PACIENTE E ACOMPANHANTE



- Zelar e solicitar que os seus visitantes, acompanhante e amigos contribuam para o bem estar de todos nas dependências do Hospital, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança, limpeza do ambiente, segurança do paciente e boas práticas de higienização;
- Agir com boas práticas, cortesia e discrição nas dependências do Hospital, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e visitantes os direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do Hospital.

REFERÊNCIAS LEGAIS

Constituição Federal de 1988.

Lei nº 8.8078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Lei nº 10.406/02 – Código Civil.

Lei nº 8.080/90 – Lei Orgânica da Saúde (LOS).

Lei nº 9.656/98 – Lei dos Planos de Saúde.

Lei nº 8.069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Lei nº 10.741/03 – (Estatuto do Idoso).

Lei nº 12.546/11 – Proíbe o uso de cigarros em locais fechados.

Decreto nº 9.847/19 – Regulamenta a Lei nº 10.826/03 sobre porte de arma de fogo.

Resolução Normativa nº 465/21- ANS.

Norma Reguladora RN-32 – Ministério do Trabalho e Emprego.

Unimed 
Porto Velho



Canais de Comunicação Unimed Porto Velho

**Hospital
Unimed**

69 3216-6800

**Central de Atendimento
Call Center**

69 3217-2000

Redes Sociais

[unimedportovelho](#)

[unimedportovelho](#)

[unimedportovelho](#)

ANS-33737-4

Todos os direitos reservados.