

Pronto Atendimento Unimed Campinas

Guia de Orientação ao Paciente



Unimed 
Campinas

Caro Paciente,

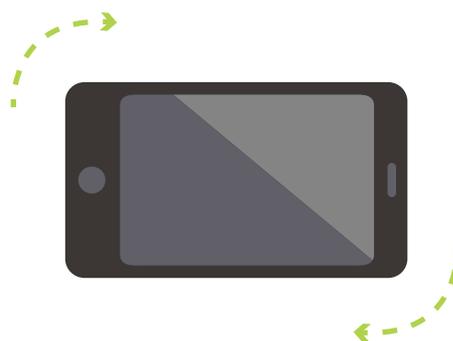
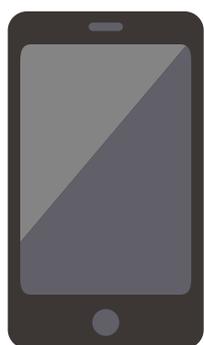
Bem-vindo ao Pronto Atendimento da Unimed Campinas.

Este Guia foi desenvolvido para esclarecer suas dúvidas, bem como orientá-lo sobre seus direitos e deveres. A leitura deste material é muito importante para garantir a sua segurança e para que você tenha uma melhor experiência na unidade.

Boa leitura!

DICA!

Para facilitar a leitura, recomendamos que posicione seu celular na horizontal!



Persistindo alguma dúvida, não hesite em nos contatar pelo telefone **(19) 3803-9010**.

ÍNDICE

1. SOBRE O PRONTO ATENDIMENTO DA UNIMED CAMPINAS	03
1.1. Equipe Médica.....	04
1.2. Equipe Assistencial Multidisciplinar.....	05
1.3. Qualidade do Atendimento.....	05
1.4. Segurança do Paciente.....	05
2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O ATENDIMENTO NO PAUC	06
2.1. Triage e Classificação de Risco.....	06
2.2. Identificação do Paciente.....	07
2.3. Administração de Medicamentos.....	07
2.4. Comunicando a Dor.....	08
2.5. Risco de Queda.....	08
2.6. Higienização das Mãos.....	08
2.7. Cuidados ao Tossir e Espirrar.....	09
2.8. Refeições.....	10
2.9. Dicas de Segurança.....	10
2.10. Ambiente Livre do Tabaco.....	10
3. CONVÊNIO	11
4. SERVIÇO DE APOIO	12
4.1. Alta Médica.....	12
4.2. Solicitação de Prontuário Médico.....	12
4.3. Acesso à Internet.....	13
4.4. Estacionamento.....	13
5. DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE	13
5.1. Direitos do Paciente.....	13
5.2. Deveres do Paciente.....	17
6. COMO AGIR EM CASO DE EMERGÊNCIA	20
7. CONTATOS E INFORMAÇÕES ÚTEIS	21



PRONTO ATENDIMENTO

Unimed
Campinas

1. SOBRE O PRONTO ATENDIMENTO DA UNIMED CAMPINAS

O Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC) foi criado para oferecer um serviço de excelência no atendimento de Urgência e Emergência médicas. Para garantir a satisfação de seus pacientes, a unidade possui atendimento 24h, todos os dias do ano, e conta com uma estrutura que possui um Laboratório de Análises Clínicas próprio e Serviço de Imagem que possui equipamentos de Raio X, Tomografia e Ultrassonografia.

Importante: o PAUC realiza apenas atendimentos de urgência e emergência. Para atendimento ambulatorial e/ou consultas, consulte o Guia Médico, disponível em www.unimedcampinas.com.br, e agende sua consulta.

Para alcançar a excelência no atendimento oferecido, os serviços do PAUC estão fundamentados em um processo de melhoria contínua, que se compromete a:

- a)** atender o paciente integralmente, com foco na solução ou amenização de seu problema de saúde;
- b)** realizar todos os processos de atendimento com foco na segurança e humanização;
- c)** promover o desenvolvimento do clima organizacional;

O Pronto Atendimento Unimed Campinas visa proporcionar atendimento de qualidade para a saúde das pessoas, com humanização, prestando atendimento igualitário em urgência e emergência.

A missão, visão e valores do PAUC têm como foco a humanização, segurança e inovação.

Nosso propósito: proporcionar às pessoas uma vida melhor e mais saudável.



Missão

Proporcionar atendimento de qualidade para a saúde das pessoas, com humanização, prestando atendimento igualitário em urgência e emergência.



Visão

Ser a primeira escolha dos clientes em soluções de saúde.



Valores

- Agilidade
- Diversidade
- Excelência
- Inovação
- Integridade
- Cooperação

1.1. Equipe Médica

O PAUC conta com um corpo clínico de excelência, constituído por aproximadamente 80 plantonistas nas especialidades de clínica médica, pediatria e ortopedia. São profissionais comprometidos com a qualidade, com os valores e com o futuro da Cooperativa, que atuam sob protocolos e rotinas totalmente alinhadas às normas internacionais de qualidade e às políticas institucionais da Unimed Campinas.

Diariamente, o serviço conta com 02 profissionais de clínica médica e 02 de pediatria 24h por dia, além de 01 profissional de ortopedia das 07h às 22h.

1.2. *Equipe Assistencial Multidisciplinar*

A equipe assistencial do PAUC é composta por profissionais de diversas áreas de atuação e inclui médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticos e assistente social, entre outras áreas. Para oferecer o melhor atendimento e assistência possível, a Unimed Campinas está constantemente engajada na criação de programas de desenvolvimento profissional, compostos por uma grande variedade de treinamentos e capacitações, e focados na busca incessante pela excelência, qualidade e melhoria dos processos.

1.3. *Qualidade do Atendimento*

Qualidade no atendimento e segurança do paciente são primordiais para a Unimed Campinas.

Procedimentos padronizados proporcionam segurança, agilidade e eficiência no atendimento. Somado a isso, protocolos clínicos atualizados estão em sintonia com as melhores práticas internacionais e os resultados são monitorados por meio de indicadores de qualidade.

1.4. *Segurança do Paciente*

O PAUC possui uma Comissão de Segurança do Paciente, criada para oferecer um ambiente cada vez mais seguro aos pacientes, acompanhantes e profissionais de saúde. Essa Comissão atua na implementação das Metas de Segurança do Paciente:

Meta 1 – Identificar corretamente o paciente;

Meta 2 – Melhorar a eficácia da comunicação;

Meta 3 – Melhorar a segurança de medicamentos de alta vigilância;

Meta 4 – Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto;

Meta 5 – Reduzir o risco de infecções associadas a cuidados de saúde;

Meta 6 – Reduzir o risco de lesões ao paciente em decorrência de quedas.



2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O ATENDIMENTO NO PAUC

2.1. *Triagem e Classificação de Risco*

A metodologia de triagem utilizada no PAUC é baseada no Protocolo de Manchester, que classifica os pacientes de acordo com o grau de urgência para atendimento.

Após passar pela recepção, todos os pacientes são avaliados por um enfermeiro que, de acordo com a gravidade do caso, poderá indicar prioridade no atendimento por meio da utilização de pulseiras com cores específicas (vermelho, laranja, amarela, verde e azul), conforme abaixo:

1	CASOS DE EMERGÊNCIA	Necessitam de atendimento imediato.
2	CASOS MUITO URGENTES	Necessitam de atendimento praticamente imediato.
3	CASOS DE URGÊNCIA	Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar.
4	CASOS POUCO URGENTES	Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde.
5	CASOS NÃO URGENTES	Podem aguardar atendimento ou serem encaminhados para outros serviços de saúde.

2.2. *Identificação do Paciente*

No momento da admissão no PAUC, o paciente receberá uma pulseira de identificação que deve ser utilizada durante todo o período em que permanecer na unidade.

Essa pulseira contém o nome e dados importantes do registro hospitalar do paciente. Ao recebê-la, o paciente deverá confirmar tais informações, já que garantem a sua segurança durante todo o atendimento na unidade.

Caso algum dado não esteja legível ou correto, o paciente deverá informar imediatamente à equipe de internação, no momento da sua admissão, para que seja realizada a devida correção.

Importante: A pulseira só poderá ser retirada pelo paciente após a alta hospitalar.

2.3. *Administração de Medicamentos*

A participação do paciente durante a administração de medicamentos é muito importante para que o processo ocorra de maneira segura. Para isso, a orientação é para que o paciente:

- a)** forneça à equipe responsável uma lista de seus medicamentos de uso habitual, incluindo nome, dosagem e horário em que você tomou a última dose;
- b)** evite trazer medicamentos de casa e não faça uso de outros medicamentos além dos prescritos pelo médico durante o seu atendimento;
- c)** se certifique de que a equipe de enfermagem conferiu a sua pulseira de identificação antes da administração de medicamentos;
- d)** se informe sobre o medicamento que irá tomar, pedindo informações sobre possíveis efeitos colaterais e avise imediatamente à equipe responsável caso não se sinta bem após tomar um medicamento, pois pode ser uma reação adversa;

e) se atente ao horário de administração de seus medicamentos. Caso não os receba adequadamente, chame a equipe de enfermagem.

Importante: o PAUC não fornece medicamentos para acompanhantes e familiares do paciente.

2.4. *Comunicando a Dor*

É muito importante comunicar à equipe multiprofissional e ao médico responsáveis pelo atendimento sobre a ocorrência de dor durante o processo de cuidado, pois a dor não aliviada pode ter efeitos físicos e psicológicos adversos.

O paciente deverá comunicar imediatamente a equipe assistencial sempre que estiver com dor.

2.5. *Risco de Queda*

Para diminuir o risco de queda, é importante que o paciente sempre siga as recomendações da equipe assistencial.

As quedas durante seu cuidado podem gerar lesões de diferentes gravidades. Alguns medicamentos podem causar fraqueza, sonolência, confusão mental ou tontura. Pisos escorregadios ou molhados e a falta de luz adequada também podem provocar esse tipo de acidente. Caso seja identificado o risco, a equipe colocará em você uma pulseira de identificação para "Queda".

2.6. *Higienização das Mãos*

A higienização das mãos é essencial para prevenir infecções e pode ser realizada com álcool em gel ou lavando-as com água e sabonete.

Para facilitar essa higiene, dispensadores de álcool em gel estão disponíveis nas áreas sociais e de cuidados aos pacientes.

Segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS, são 5 os momentos essenciais em que os profissionais da saúde devem higienizar as mãos:

- 1** – Antes de tocar no paciente;
- 2** – Antes de realizar procedimento limpo ou asséptico;
- 3** – Após risco de exposição a fluidos corporais;
- 4** – Após tocar o paciente;
- 5** – Após tocar as superfícies próximas ao paciente.

É uma atitude simples, mas essencial para a segurança de todos. Fique atento.

Para a sua segurança, é recomendado que o paciente sempre higienize as mãos:

- a)** antes de comer, tocar os olhos, boca;
- b)** ao sair do hospital e depois de tossir ou espirrar, assoar o nariz e ir ao banheiro.



2.7. *Cuidados ao Tossir e Espirrar*

A fim de prevenir a infecção transmitida pela via respiratória, alguns cuidados são necessários ao tossir ou espirrar. Para isso, é importante que o paciente:

- a)** utilize lenços de papel para cobrir a boca e faça o descarte em local adequado;
- b)** higienize as mãos com álcool em gel;
- c)** caso não tenha lenço de papel, tussa ou espirre no antebraço.

2.8. *Refeições*

Enquanto o paciente estiver em atendimento médico, não é recomendado o consumo de alimentos. A disponibilização das refeições será feita somente após liberação do médico responsável.

As refeições são oferecidas a todos os pacientes que permaneçam em observação por mais de 6 horas.

Para os acompanhantes e pacientes que não atendam aos critérios para receber alimentação fornecida pelo PAUC, é disponibilizada uma máquina com alimentos e bebidas na recepção, local onde deverá ser feito o consumo dos mesmos no local.

2.9. *Dicas de Segurança*

O PAUC não se responsabiliza pela perda de quaisquer objetos pessoais e de valor.

Ao deixar a unidade, o paciente deve certificar-se de não ter esquecido nenhum pertence.

O Serviço Social é responsável pela guarda de objetos encontrados no PAUC por um período de 60 dias. Após esse tempo, os itens não reclamados são encaminhados para doação.

2.10. *Ambiente Livre do Tabaco*

O PAUC incentiva o combate ao tabagismo, adequando a sua política antitabagismo à Lei Federal nº 9.294/1996.

Assim, é proibido fumar nas dependências internas e externas do PAUC.



3. CONVÊNIO

O PAUC atende exclusivamente os clientes do Sistema Unimed e clientes particulares.

Caso haja necessidade de internação, o serviço verificará a cobertura assistencial do paciente e buscará por uma vaga que se adeque à necessidade.

Todas as transferências são realizadas para a rede credenciada da Unimed Campinas, exceto quando não houver leito disponível em sua área de atuação. Cada caso será avaliado pontualmente.



4. SERVIÇO DE APOIO

4.1. *Alta Médica*

Após a comunicação da alta pelo médico, o paciente deverá aguardar as orientações gerais da equipe multidisciplinar, que providenciará os resultados dos exames a serem entregues ao paciente, quando aplicável, e o acompanhamento do mesmo até a saída da unidade.

4.2. *Solicitação de Prontuário Médico*

A cópia do prontuário médico deverá ser solicitada entre 8h00 e 17h00, pessoalmente, por meio do preenchimento de um formulário no Serviço Social. Após a solicitação, o documento estará disponível para retirada após 10 dias úteis. A retirada deverá ser feita pessoalmente, pelo paciente, também no Serviço Social. O documento só será impresso no momento da retirada.

A cópia do prontuário poderá ser solicitada pelo próprio paciente ou pelo seu representante legal, mediante apresentação do respectivo documento comprobatório.

4.3. *Acesso à Internet*

O acesso à internet no interior do PAUC é oferecido de forma gratuita.

A senha de acesso poderá ser retirada na recepção, no início do atendimento.

4.4. *Estacionamento*

O estacionamento do PAUC é gratuito e exclusivo para pacientes, acompanhantes e familiares.



5. DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

5.1. *Direitos do Paciente*

1. Obter um atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais de saúde, sem discriminação de qualquer natureza.
2. 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.

- 3.** Poder identificar o profissional, responsável direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio de uniforme e crachá, que deverá conter a fotografia do profissional, nome, função e setor legíveis, assim como ser mantido em local visível.
- 4.** Obter informações claras, objetivas, respeitadas e compreensíveis sobre (i) hipótese diagnóstica e ações terapêuticas, o que pode decorrer delas e duração prevista dos tratamentos propostos, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto; (ii) a necessidade ou não de utilização de anestesia, do tipo a ser aplicada, do instrumental a ser utilizado, e das partes do corpo afetadas, bem como dos riscos e consequências indesejáveis e duração esperada do procedimento; e sobre (iii) as consequências do consentimento ou recusa, de forma livre, voluntária e esclarecida, de qualquer um dos procedimentos propostos.
- 5.** Receber auxílio adequado e oportuno de acordo com sua necessidade, para garantia do seu conforto e bem-estar, por profissional habilitado, presente no local, em qualquer situação.
- 6.** Exigir que o PAUC cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar, conforme regulamentado pelos órgãos competentes.
- 7.** Ter seu prontuário elaborado de forma legível, com os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, preenchido em cada avaliação em ordem cronológica com data, hora, assinatura e número de registro do médico no Conselho Regional de Medicina, ou seja, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo PAUC. O prontuário deverá conter, ainda, a identificação do paciente, anamnese, exame físico, exames complementares com os respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, procedimentos ou tratamentos realizados, evolução e prescrição médica, bem como a identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de acordo com os documentos padronizados pelo PAUC.
- 8.** Solicitar cópia ou ter acesso a seu prontuário, de acordo com a legislação vigente.

9. 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.

10. Receber informações sobre medicamentos que lhe serão administrados.

11. Receber informação, quando solicitar, sobre a procedência do sangue e hemoderivados e poder verificar, antes de recebê-los, os carimbos que atestam sua origem, sorologias efetuadas e prazo de validade; sendo que todas essas informações constarão no prontuário do paciente.

12. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir o seu tratamento após a alta, recebendo da equipe de saúde instruções e esclarecimentos claros e legíveis, visando buscar a cura e a reabilitação do paciente, além da prevenção de complicações.

13. 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, mediante o preenchimento e assinatura de um documento destinado a este fim.

14. Ter garantida a prioridade de atendimento nos serviços de saúde às gestantes, aos idosos, às crianças e adolescentes, respeitadas as situações de urgência e emergência.

15. Indicar formalmente um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca de tratamentos, procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, inclusive no que se refere a tratamentos, cuidados e procedimentos extraordinários para prolongamento da vida; caso esteja impossibilitado de fazê-lo.

16. Ter assegurada a sua segurança, integridade física, psíquica e moral, repouso, privacidade e individualidade, em qualquer momento do atendimento.

- 17.** Ter conhecimento das normas e regulamentos do PAUC.
- 18.** Receber esclarecimentos sobre os documentos e formulários que lhe sejam apresentados para assinar, de forma a permitir a sua compreensão e entendimento para uma opção consciente.
- 19.** Expressar suas preocupações e queixas para a direção do PAUC, através da Ouvidoria, e receber as informações e esclarecimentos pertinentes, de acordo com suas normas e regulamentos.
- 20.** Ter resguardada toda a confidencialidade de todo e qualquer segredo pessoal, desde que não acarrete risco aos terceiros ou à saúde pública. Os segredos dos pacientes correspondem a tudo aquilo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através de informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais ou de imagem.
- 21.** Ter respeitada e cumprida a Lei nº 9.434/97, que regulamenta a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, além de ser tratado com o mesmo respeito e dignidade após seu óbito.
- 22.** Ter a mãe ou pai, ou representante legal, considerados defensores dos seus interesses, se criança ou adolescente (faixa etária entre 12 e 16 anos), participando ativamente nas decisões relativas aos procedimentos diagnósticos, terapêuticos e anestésicos, recebendo todas as informações e esclarecimentos pertinentes, salvo quando houver determinação judicial em contrário.
- 23.** Ter seus direitos na forma do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, se criança ou adolescente, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável a seu lado. A relação dos acompanhantes será anexada a seu prontuário.
- 24.** Não ser separado de sua mãe ao nascer, se recém-nascido, salvo quando o próprio recém-nascido ou sua mãe necessitarem de cuidados especiais; bem como receber aleitamento materno exclusivo, exceto quando representar risco à saúde da mãe ou do próprio recém-nascido.

25. Ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, se idoso, em especial o direito a acompanhante, a opção por tratamento que lhe seja mais favorável, bem como o de ser atendido por suas necessidades.

26. Ter seus direitos na forma do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/15) assegurados, se pessoa com deficiência, entre eles, a permanência em tempo integral de acompanhante ou do atendente pessoal.

27. Ter direito ao atendimento preferencial, previsto em lei, prezando pelas pessoas com deficiências, gestantes, lactantes, idosos, obesos ou acompanhadas por crianças de colo, conforme Lei Federal 10.048/2000, doadores de sangue, previsto na Lei Municipal 3.310/1999, pessoas com transtorno do espectro autista, Lei Municipal 6.045/2018, aposentados e pessoas portadoras de neoplasia maligna, Lei Municipal 6.311/2020 e doadores de medula óssea, Lei Municipal 5.843/2016.

28. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, direitos esses extensivos a seus familiares.

5.2. *Deveres do Paciente*

1. Ter em mãos seus documentos (cartão do convênio, físico ou digital, e documento oficial com foto) e, quando solicitados, os resultados de exames que estejam em seu poder.

2. Utilizar, durante o atendimento recebido no PAUC, somente as medicações prescritas pelo PAUC, salvo as autorizadas pelo médico responsável pelo seu atendimento e acompanhamento.

3. Manifestar-se, 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.

4. Informar ao profissional de saúde ou à equipe responsável sobre qualquer fato que ocorra em relação à sua condição de saúde.

5. Assumir a responsabilidade pela recusa a procedimentos, exames ou tratamentos recomendados e pelo descumprimento das orientações do profissional ou da equipe de saúde.
6. Indicar um familiar ou responsável para decidir em seu nome acerca do tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
7. Dar informações precisas e completas nas consultas e internações sobre o seu histórico de saúde, doença prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de uso de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
8. Para os atendimentos particulares, somente serão aceitos pagamentos à vista, em espécie, cartões de débito ou crédito, ou em até 3 vezes no cartão de crédito.
9. 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 PAUC.
10. Zelar e solicitar que os acompanhantes contribuam para o bem-estar de todos nas dependências do PAUC, atendendo e respeitando a proibição de uso de fumo e derivados do tabaco, bebidas alcoólicas e ruídos, colaborando com a segurança e limpeza do ambiente.
11. Agir com urbanidade, cortesia e discrição nas dependências do PAUC, respeitando e fazendo ser respeitado por seu acompanhante e familiares os direitos dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços, bem como as Normas e Regimento Interno do PAUC.
12. Respeitar a norma de não fumar nas áreas internas do PAUC, tais como: estacionamento, área de carga e descarga, embarque e desembarque.
13. Zelar e responsabilizar-se pelas propriedades do PAUC colocadas à sua disposição visando o seu conforto e tratamento durante o período do atendimento.

- 14.** Aceitar a alta médica quando o processo ou tratamento for considerado finalizado pelos profissionais envolvidos.
- 15.** Respeitar a norma de não se alimentar dentro das dependências do PAUC. Tal proibição se estende aos acompanhantes e familiares do paciente.
- 16.** É vedado obter imagens (vídeo e/ou foto) das dependências do PAUC e dos colaboradores, sem a devida autorização. Tal vedação se estende aos acompanhantes e familiares do paciente.
- 17.** Em se tratando de crianças, adolescentes ou adultos considerados legalmente incapazes, os direitos e deveres do paciente, acima relacionados, deverão ser exercidos pelos seus respectivos responsáveis legais.
- 18.** É direito do médico renunciar ao atendimento de um paciente, desde que não se caracterize risco de morte iminente e que comunique tal atitude previamente ao paciente ou seu responsável, assegurando-lhe a continuidade dos cuidados e fornecendo todas as informações necessárias ao médico que o suceder.



6. COMO AGIR EM CASO DE EMERGÊNCIA?

O Pronto Atendimento Unimed Campinas está preparado para agir em casos críticos, como incêndio e alagamento, por exemplo. Por isso, é muito importante que você, paciente ou acompanhante, saiba o que fazer nesses momentos.

Em casos de emergência, a sirene do alarme de incêndio irá soar. Nessa situação, siga as orientações que separamos abaixo:

- Dentro da sala de observação ou nos corredores, caso aviste sinal de fumaça, chamas, alagamento ou qualquer tipo de emergência, avise imediatamente a equipe assistencial ou qualquer funcionário identificado do hospital;
- Mantenha a calma e aguarde orientações da equipe de enfermagem ou de um brigadista;
- Se tiver que abandonar a área, siga as orientações de um brigadista e obedeça a sinalização de saída de emergência.



6. CONTATOS E INFORMAÇÕES ÚTEIS

PAUC – Pronto Atendimento Unimed Campinas (19) 3803 9010

A unidade é exclusiva para clientes da Cooperativa e mais uma opção de atendimento para os casos de urgência e emergência.

Relacionamento com o cliente 24 horas 0800 013 66 88

- Autorizações para determinados procedimentos por meio da senha eletrônica.
- Informações sobre serviços credenciados, coberturas e carências do seu plano.
- Informações sobre boletos bancários e declarações de Imposto de Renda.

Televendas 0800 055 85 25

Atendimento para deficientes auditivos É necessário utilizar um telefone especial com teclado alfanumérico. 0800 77 12 009

ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas (19) 3773 9444

Prestada por uma equipe de profissionais qualificados que proporcionam atendimento médico humanizado, de acordo com os critérios de elegibilidade estabelecidos pela Unimed Campinas.

Unimed Help 24h 0800 055 88 85

- Orientação médica por telefone, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Atendimento de remoção em urgências e emergências para planos regulamentados.

Unimed 
Campinas

ANS - nº 335690

PAUC
(19) 3803 9010
Rua Fioravante Mancino, 900
Chácara Monte Alegre / Sumaré-SP
www.unimedcampinas.com.br